

BAB I

PENDAHULUAN

A.Latar Belakang Masalah

Setiap warga negara pada dasarnya butuh pelayanan dari pemerintah. Agar kebutuhan warga negara (masyarakat) dimaksud dapat dipenuhi, maka seseorang pemimpin harus mampu dan terampil yang diembannya harus berhasil dengan baik. Pemerintah dapat dikatakan berhasil apabila pemerintah dapat menyediakan dan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dilayani (customer need) dan dapat menciptakan kepuasan masyarakat (customer satisfaction) walaupun disadari bahwa masalah kebutuhan dalam masyarakat tidak statis dan selalu berubah-ubah sejalan dengan perkembangan masyarakat.

Untuk merespon kebutuhan yang berubah-ubah ini maka pemerintah harus selalu mengumpulkan data-data kebutuhan masyarakat yang akurat, karena dengan data-data yang terkumpul data-data kebutuhan masyarakat yang akurat, akan dapat disusun suatu standar pelayanan.

Dengan perumusan pelayanan ini pimpinan dapat memerintahkan bawahannya (pegawainya) menjalankan tugas pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah disusun. Sehubungan dengan hal tersebut, dalam era globalisasi yang sedang berkembang pada saat ini, kapabilitas pemerintah perlu ditingkatkan dengan meningkatkan kapabilitas pemerintahan adalah dengan cara mereformasi bidang aparatur pemerintahan.

Ermaya Suradinata mengatakan bahwa, upaya yang perlu dilakukan di dalam manajemen pemerintahan untuk menghadapi tantangan global era reformasi antara lain:

1. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dipelbagai bidang kehidupan.
2. Penguasaan manajemen kelembagaan dan data manusia
3. Peningkatan kredibilitas sumber daya manusia
4. Memberi pelayanan yang lebih efisien dalam proses administrasi pemerintahan baik di daerah maupun ditingkat pusat.¹

Terealisasinya fungsi pemerintahan tergantung pada pelayanan terhadap kebutuhan yang diberikan kepada masyarakat. Bilamana pelayanan tersebut sudah diberikan secara efektif dan efisien maka pelayanan dapat dikategorikan baik. Dengan demikian berarti bahwa efektifitas pelayanan dapat tercapai apabila pelayanan dimaksud sudah terpenuhi secara tepat sasaran atau terpenuhi sesuai kebutuhan.

Pengertian pelayanan menurut Moenir adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain. Dengan perkataan lain pelayanan adalah sebagai proses, yaitu suatu kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.²

¹ Suradinata, Ermaya, *Manajemen Pemerintahan*, Pustaka Indonesia, Jakarta 1998, hal. 9

² Moenir, AS, *Pendekatan Manusia dan Organisasi terhadap Pembinaan Kepegawaian*, Gunung Agung, Jakarta, hal. 16-17