

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi publik sebagai pelayan kepentingan masyarakat dapat merespon laju perkembangan masyarakat dengan menentukan visi pelayanan yang akseptabel. Islamy (2013) menyatakan bahwa visi organisasi publik saat ini harus sudah bergeser dari sekedar bagaimana memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat (paradigma proses) menuju kepada pemberian pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat luas (paradigma tujuan). Dengan demikian, organisasi tidak hanya bekerja dengan aturan atau petunjuk yang ada atau atas perintah atasannya saja, melainkan aparat dituntut untuk kreatif dan inovatif dalam menerjemahkan aturan sesuai dengan kebutuhan aspirasi masyarakat.

Pelayanan adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan service kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri (Thoha dalam Hardiansyah, 2011:11).

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Kini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik (Insanarif, 2012). Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan (Azwar, 2010).

Dikarenakan pelayanan sudah merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Dan diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah.

Sejalan dengan itu penyelenggara pelayanan publik menurut Bab I Pasal 1 ayat 2 UU No.25/2009 adalah setiap institusi penyelenggara negara,

korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang –undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan public (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012).

Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas terhadap pengguna jasa, ditetapkan Keputusan Menteri PAN Nomor. 26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Maksud ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Pada lembaga Pemerintah Kantor Camat Banyuasin III pangkalan balai merupakan salah suatu instansi pemerintah yang berada di Provinsi Sumatera Selatan, Tepatnya Di Jalan Bukit Indah No.1 Pangkalan Balai , Kabupaten Banyuasin. Di Kantor Kecamatan Banyuasin III sebagai salah satu lembaga non profit milik pemerintah yang berusaha terus maju, berkembang dan selalu tanggap terhadap perubahan jaman dengan meningkatkan penyelenggaraan tata pemerintahan kota yang baik melalui berbagai kebijakan, strategi dan aktivitas berkualitas bagi masyarakat.pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik/berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil.

Keberhasilan perbaikan-perbaikan pelayanan yang diharapkan dalam sektor pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi tidak terlepas dari kinerja para aparatur pemerintah. Dan untuk mewujudkan perbaikan pelayanan administrasi publik perlu adanya suatu faktor yang harus dimiliki oleh para aparatur pemerintah, yakni semangat kerja. Semangat kerja itu sendiri muncul dan tumbuh dalam diri pegawai yang disebabkan adanya motivasi, dimana motivasi itu sendiri menyangkut pada kebutuhan pegawai, baik kebutuhan batin maupun kebutuhan lahir.

Melihat betapa pentingnya pegawai negara, dalam hal ini adalah pegawai Kantor Camat Banyuasin III pangkalan balai dalam pembangunan, maka dengan motivasi yang tepat para pegawai akan terdorong untuk berbuat semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya karena meyakini bahwa keberhasilan suatu organisasi mencapai tujuan dan berbagai sasaraannya, kepentingan-kepentingan pribadi individu akan terpelihara pula.

Pada akhirnya masyarakat harus benar-benar merasakan manfaat dari kinerja pegawai selama ini, maka sangat di sayangkan karena pada kenyataannya pemanfaatan tenaga kerja para pegawai selaku sumber daya manusia belum optimal, masalah yang terjadi berhubungan dengan semangat kerja pegawai, antara lain :

1. Masih adanya beberapa orang pegawai yang terlambat datang ke tempat kerja atau meninggalkan kantor sebelum waktunya.

2. Inisiatif pegawai dalam bekerja belum optimal, mereka lebih mementingkan berdiskusi tentang pembahasan diluar pekerjaannya dibanding mencari atau menyelesaikan pekerjaannya itu sendiri.
3. Sebagian besar pegawai kurang memahami bidangnya sendiri dan bahkan kurang aktif dalam artian mereka tidak menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan baik.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas,maka penulis mengangkat masalah ini ke dalam sebuah judul “Persepsi Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Lingkungan Kantor Kecamatan Banyuasin III Pangkalan Balai “.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

“Bagaimana Persepsi Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Lingkungan Kantor Kecamatan Banyuasin III Pangkalan Balai?”

1.3 Tujuan penelitian dan manfaat penelitian

1.3.1 Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Analisis Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyuasin III Pangkalan Balai.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Manfaat Akademik

Kegunaan akademik dalam penelitian ini adalah sebagai referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam pencarian informasi terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik atau menjadi acuan pada penelitian-penelitian di bidang sama di masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

Kegunaan praktis dalam penelitian ini, diharapkan dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran serta informasi bagi Kantor Kecamatan Banyuasin III Pangkalan Balai.

3. Manfaat Bagi Penulis

Kegunaan bagi penulis, dapat menambah, memperluas wawasan dan pengetahuan penulis dalam penulisan proposal terkait masalah yang diteliti, serta merupakan tugas akhir bagi peneliti untuk mendapatkan gelar sarjana.

1.4 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar pembahasan yang dilakukan lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada maka penulis membatasi ruang lingkup masalah dalam penelitian ini hanya terfokus pada “ Persepsi Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Lingkungan Kantor Kecamatan Banyuasin III “

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penyusunan proposal ini dimaksudkan untuk untuk memberikan gambaran secara garis besar tentang isi dari penulisan ini, sehingga terlihat jelas antara hubungan bab satu dengan bab selanjutnya. Adapun rinciannya adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang yang akan menjelaskan alasan pemilihan judul. Bab ini juga memaparkan perumusan tujuan penelitian, dan manfaat penelitian yang ingin dicapai dari pembahasan laporan ini semuanya akan ditulis secara sistematis.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini mengarahkan dasar-dasar teori yang akan di gunakan untuk memperkuat dan mendukung pembahasan yang berkaitan dengan judul.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan tentang lokasi penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, metode penelitian deskriptif kuantitatif, sumber data, teknik pengelolaan data, dan analisis data.

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menguraikan tentang hasil penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan dari pengolahan data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini merupakan bagian dari akhir laporan ini, akan diungkapkan kesimpulan dan memberikan saran-saran yang mungkin dapat berguna dan dapat dimanfaatkan oleh penulis sendiri maupun pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN