

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Reformasi di Indonesia telah berjalan selama tujuh belas tahun, berbagai usaha dan inovasi telah dilakukan untuk mencari model yang lebih efektif dalam mewujudkan pemerintahan yang baik. Dilingkungan birokrasi juga telah dilakukan sejumlah inisiatif untuk membentuk birokrasi yang semakin memenuhi tuntutan masyarakat. konsep dan prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*) telah digunakan sebagai parameter penilaian tingkat kemajuan penyelenggaraan pemerintahan.

*Good governance* adalah konsep pengelolaan pemerintahan yang menekankan pada pelibatan unsur pemerintah, masyarakat dan swasta secara proporsional sebagai tiga pilar utama. Konsep inilah yang memberi garis dasar bahwa siapa pun yang berperan dan peran apapun yang dijalankan dalam penyelenggaraan pemerintahan dituntut untuk lebih berorientasi ke pelayanan publik yang semakin baik. dengan kata lain, tidak ada pemerintahan yang dapat disebut semakin baik jika tidak ada bukti bahwa pelayanan publik semakin baik dan semakin berkualitas.<sup>1</sup>

*Good governance* juga dapat dipandang sebagai suatu konsep ideologi politik yang memuat kaidah-kaidah pokok atau prinsip-prinsip umum pemerintahan yang harus dijadikan pedoman dalam menyelenggarakan kehidupan Negara. Dalam perspektif Otonomi Daerah, khususnya di Indonesia, penerapan

---

<sup>1</sup> <http://www.setdaprovkaltim.info/organisasi/peningkatan-kualitas-pelayanan-publik-dengan-partisipasi-masyarakat/>, di akses pada tanggal 1 juni 2015

*Good governance* merupakan suatu urgensi dalam upaya mewujudkan pemerintahan daerah atau *local governance* yang efektif, efisien, mandiri serta bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Hal ini didukung pula dengan diberlakukannya UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan Daerah yang akan memberikan peluang lebih besar bagi terlaksananya azas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan; serta prinsip-prinsip otonomi daerah sehingga pemerintah daerah mampu menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat (*public services*) secara optimal dan tidak terlalu bergantung lagi kepada pemerintah pusat (sentralistik) sebagaimana era pemerintahan sebelumnya.<sup>2</sup>

Pelayanan publik menjadi titik strategis untuk membangun tata pemerintahan yang baik (*good governance*)<sup>3</sup>. Hal ini sejalan dengan pendapat Dwiyanto yang mengemukakan peningkatan kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dan tuntutan bagi setiap instansi birokrasi, maka seharusnya peran birokrasi pemerintah harus dimaksimalkan, jangan dijadikan sebagai simbol untuk mendukung pemerintahan yang ada, tapi jadikanlah sebagai basis untuk memakmurkan dan melayani rakyat<sup>4</sup>.

Berdasarkan pendapat di atas maka sistem pemberian pelayanan yang baik dapat dilihat dan besarnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh birokrasi secara efektif

---

<sup>2</sup> Dwipayana, AAGN. Ari. *Membangun Good Governance*. Raja Grafindo Pustaka, Jakarta : 2003. hal.21

<sup>3</sup> Syaikani, H.R. *Otonomi Daerah Demi Kesejahteraan Rakyat*. Nuansa Madani. Jakarta: 2004. hal, 15.

<sup>4</sup> Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University. Yogyakarta: 2005. hal, 21

didayagunakan untuk melayani kepentingan pelayanan. Idealnya, segenap kemampuan dan sumber daya yang dimiliki oleh aparat birokrasi hanya dicurahkan atau dikonsentrasikan untuk melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kemampuan dan sumber daya aparat birokrasi sangat diperlukan agar orientasi pelayanan dapat dicapai. Contohnya, penyediaan waktu kerja aparat yang benar-benar berorientasi pada pemberian pelayanan kepada masyarakat. Kinerja pelayanan aparat birokrasi akan dapat maksimal apabila bila semua waktu dan konsentrasi aparat benar-benar tercurah untuk melayani masyarakat sebagai pengguna jasa.

Keluarnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, semakin menegaskan perlunya pelayanan publik yang berkualitas. Dalam Undang-Undang tersebut dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>5</sup>

Dalam Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 74 Tahun 2009, juga dijelaskan bahwa sasaran yang hendak dicapai pemerintah Provinsi Sumatera Barat dalam meningkatkan pelayanan kepada publik tahun 2010-2014 adalah “(1) Terlaksananya pelayanan publik kepada masyarakat sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan. (2) Tercapainya transparansi dalam proses pelayanan publik. (3) Meningkatnya etos kerja, profesionalisme dan kompetensi aparatur. (4) Meningkatnya kemandirian masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. (5) Meningkatnya

---

<sup>5</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 1 ayat 1.

pengguna teknologi informasi dalam pemberian pelayanan publik. (6) Meningkatnya peran masyarakat terhadap penilaian kinerja aparatur pelayanan publik.<sup>6</sup>

Pelayanan birokrasi pemerintahan saat ini banyak mendapatkan sorotan dan kritikan tajam dari berbagai lapisan masyarakat. Masyarakat menuntut pelayanan publik yang ramah dengan senyum, salam, dan sapa, transparan, bertanggung jawab, adil, dan akuntabel. Banyaknya perilaku-perilaku negatif para penyelenggara pelayanan yang membuat masyarakat menjadi kurang percaya lagi pada pemerintahnya. Hal ini perlu segera disikapi dengan serius dan ditindak lanjuti dengan agenda-agenda yang jelas dan mengenai sasaran, terutama dari proses pengembangan sumberdaya manusia aparatur. Berikut hasil laporan penelitian IKM sepuluh SKPD di Kota Padang ( Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ) Tahun 2014 <sup>7</sup>:

**Nilai Unsur Pelayanan**

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA-RATA PER UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI TOTAL PER UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI IKM</b>
1	Prosedur Pelayanan	2.19	328	0.16
2	Persyaratan Pelayanan	2.71	406	0.19
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	2.45	367	0.17
4	Kedsiplinan Petugas Pelayanan	2.49	373	0.18
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	2.62	393	0.19
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	2.69	403	0.19
7	Kecepatan Pelayanan	2.04	306	0.14

<sup>6</sup>Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 74 Tahun 2009, tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Daerah Propinsi Sumatera Barat. Tahun 2009, hal 121.

<sup>7</sup> Aidinil Zetra,Dkk, Hasil Laporan penelitian IKM Sepuluh SKPD di Kota Padang Tahun 2014

8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2.60	390	0.18
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2.52	378	0.18
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	2.85	427	0.20
11	Kepastian Biaya Pelayanan	2.53	379	0.18
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	2.13	319	0.15
13	Kenyamanan Lingkungan	2.46	369	0.17
14	Keamanan Pelayanan	2.73	410	0.19
Total Nilai Konversi IKM				2.48
Total Nilai Konversi IKM x 25 62.10				62.10
Mutu Pelayanan				C
Kinerja Pelayanan				Kurang Baik

Kantor Camat Pauh Kota Padang merupakan salah satu kantor yang berada dibawah Pemko Padang. Kantor Camat ini bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mengurus surat-surat yang berhubungan dengan pengurusan akte kelahiran, NA, IMB, SITU, Sertifikat Tanah, SKCK, SKU, KTP, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Penghasilan, Surat Keterangan Miskin dan lain-lain untuk dapat memperoleh hak-haknya. Jika berbagai macam urusan tersebut di atas memperoleh pelayanan yang tidak baik, maka warga masyarakat akan merasa malas atau enggan berurusan dengan pemerintah.

Hasil wawancara yang penulis lakukan pada tanggal 8 Juni 2015 dengan Bapak Misdi salah seorang masyarakat dari golongan ekonomi menengah ke bawah yang tinggal di wilayah kerja Kecamatan Pauh, mengatakan ia pernah merasakan pelayanan yang kurang memuaskan, aparat terkesan pilih-pilih dan lebih mendahulukan melayani orang yang dia kenal serta melancarkan urusanya. Pada hari

yang sama peneliti juga melakukan wawancara dengan bapak fahmi seorang pegawai swasta, ia mengatakan pelayanan yang ia terima sewaktu mengurus KK dan surat perizinan sudah sesuai dengan standar operasional pelayanan (SOP)<sup>8</sup>.

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan sangat subyektif, dimana antara satu konsumen dengan konsumen lainnya akan berbeda. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti umur, pekerjaan, pendapatan, pendidikan, jenis kelamin, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, budaya, sikap mental dan kepribadian<sup>9</sup>. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan perasaan senang seseorang, ketika pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan dipandang sebagai konsep multi dimensional yang melibatkan biaya, kemudahan sarana, aspek teknis dan interpersonal serta hasil akhir. Kepuasan ini terjadi sebagai hasil berpengaruhnya keterampilan, pengetahuan, perilaku, dan sikap dari penyelenggara pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam undang-undang perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik.

Konsep utama dari pelayanan publik yaitu segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku.

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan Bapak Misdi dan Fahmi warga Kecamatan Pauh, pada tanggal 8 juni 2015.

<sup>9</sup> Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta: Tahun 2006, hal, 147

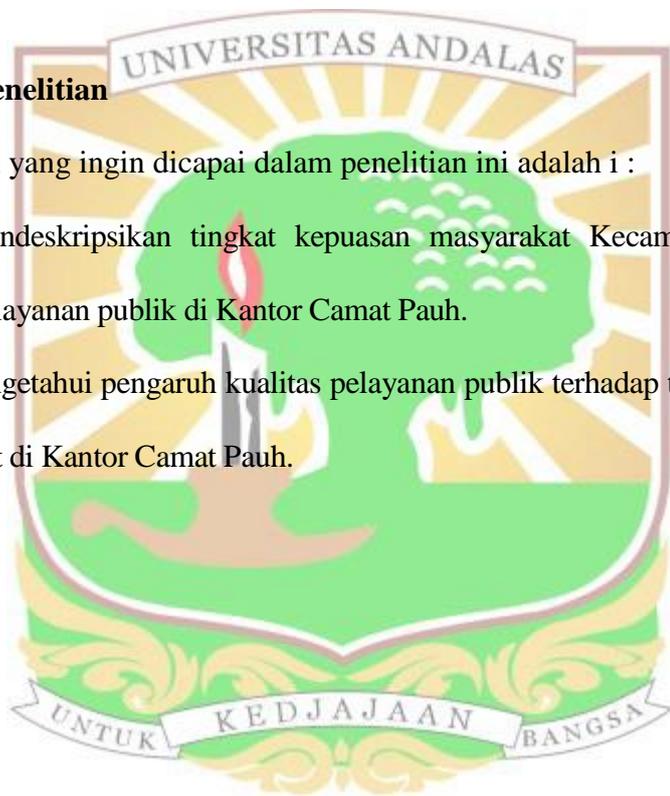
Pelayanan publik sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>10</sup>

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian untuk melihat pengaruh Kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Pauh Kota.

## **B. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah i :

1. Untuk Mendeskripsikan tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Pauh atas kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Pauh.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Camat Pauh.



---

<sup>10</sup>*Ibid, hal 61*