

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau birokrasi untuk memberikan bantuan dan kemudahan bagi masyarakat dalam mencapai tujuan tertentu. Faktor –faktor dalam sistem pelayanan publik sangat penting untuk menciptakan kualitas pelayanan publik. Sistem pelayanan publik mencakup alur kerja dan struktur pelayanan dan waktu pelayanan . Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan akan dipersepsikan baik dan memuaskan. Demikian pula sebaliknya jika layanan yang diterima kurang sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan buruk dan tidak memuaskan. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi, penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan. (Muhammad Fitri Rahmadana, dkk. 2020:75)

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “ 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. (Mukarom, dkk. 2016: 67)

Faktor utama yang menentukan keberhasilan dalam kualitas pelayanan adalah kedisiplinan pegawai atau kerja para aparat pelayanan. Sebagaimana yang disebutkan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil yaitu kesanggupan Pegawai Negeri Sipil untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan atau peraturan kedinasan yang apabila tidak menaati peraturan atau melanggar peraturan maka akan diberikan hukuman/sanksi. Dengan demikian salah faktor yang mempengaruhi dalam kualitas pelayanan, karena tidak adanya disiplin pegawai, segala kegiatan yang dilakukan akan mendapatkan hasil yang kurang memuaskan dan maksimal yang sesuai dengan harapan. Hal ini mengakibatkan kurangnya pencapaian sasaran dan tujuan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan tersebut dapat diberikan melalui pelayanan kegiatan operasional suatu organisasi. Agar pelayanan yang diberikan dapat berhasil dengan baik, maka perilaku seorang dalam melayani ini sangat menentukan. Perilaku tersebut dapat berbentuk badan atau organisasi yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan dan manusianya sebagai pegawai yang baik secara individu maupun kelompok.

Kantor Camat Muara Satu Kota Lhokseumawe merupakan sebuah organisasi pemerintah sebagai sarana yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan-pelayanan yang diberikan diantaranya adalah pelayanan pembuatan surat pindah, surat ahli waris dan masih banyak lainnya.

Berdasarkan data awal yang didapatkan peneliti pegawai Kantor Camat Muara Satu Kota Lhokseumawe masih belum menerapkan pelayanan yang

maksimal dalam bekerja, hal ini dapat dilihat dari pegawai yang tidak melaksanakan tugasnya saat atasan tidak ada dikantor yaitu dengan berkumpul-kumpul dan mengobrol sesama pegawai disaat jam kerja, padahal disaat tersebut mereka sedang memiliki tugas masing-masing yang belum di selesaikan. Oleh sebab itu mengakibatkan pegawai kantor camat memiliki citra yang kurang baik dimata masyarakat, seperti kualitas pelayanan yang lambat dan berbelit-belit. Masyarakat menginginkan administrasi yang cepat, membutuhkan pelayanan yang transparan serta ingin mendapatkan pelayanan yang adil dan merata tanpa diskriminatif. Dalam pelayanan untuk keperluan-keperluan tersebut dapat dilakukan sesuai dengan Standar Operasional dimana hal tersebut harus dijalankan oleh pegawai Kantor Camat Muara Satu Kota Lhokseumawe. Namun fenomena dalam pelayanan tersebut belum diberikan secara optimal. Hal ini peneliti melakukan wawancara dengan Zuhairiyah selaku masyarakat kecamatan muara satu, pelayanan dikantor camat muara satu masih kurang efektif , seperti masih ada pegawai yang datang terlambat dan masih ada pegawai yang setelah istirahat siang tidak langsung kembali ke kantor hal ini mengakibatkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan menjadi harus menunggu dan akhirnya mengeluh dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai kantor camat muara satu. Seharusnya pelayanan publik dapat berjalan dengan lancar tanpa ada keluhan dari masyarakat ini semua dapat terjadi jikalau semua pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku..

Pegawai merupakan unsur yang penting sebagai penyelenggara ataupun pelaku berlangsungnya proses-proses yang dilakukan dalam mencapai tujuan

instansi sehingga dalam hal ini pegawai harus berperan aktif dalam melaksanakan pekerjaannya, supaya pelayanan terhadap masyarakat berjalan dengan baik. Akan tetapi fakta dilapangan berbeda, masih banyak pelayanan di Kantor Camat Muara Satu tidak berjalan dengan baik. Sehingga perlu bagi Camat untuk memperhatikan dan mengarahkan pegawainya untuk menjaga kedisiplinan dan pelayanan kerja. Agar pegawai bisa memberikan pelayanan prima untuk seluruh masyarakat

Salah satu yang dilakukan Kantor Kecamatan Muara Satu dalam mengawasi dan meningkatkan disiplin kerja pegawainya terutama dari segi disiplin waktu dalam berkerja yaitu dengan menerapkan penggunaan sistem absensi fingerprint, yaitu sistem absensi yang merekam pola sidik jari seseorang untuk mengidentifikasi. Penggunaan sistem ini diharapkan bisa meningkatkan efisiensi, mengurangi masalah kecurangan dan masalah-masalah yang timbul oleh penggunaan absen manual, serta mewujudkan disiplin kerja yang baik. Adapun yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan kepada pegawai dalam meningkatkan pelayanan memberikan sanksi tegas kepada pegawai yang berbelit-belit dan bermalas-malasan dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga membuat masyarakat harus menunggu lebih lama. Sanksi tegas itu dapat berupa surat peringatan tertulis yang langsung ditanda tanganin oleh Camat Muara Satu.

Berdasarkan Data lapangan, permasalahan yang terjadi pada kantor camat muara satu :

Tabel 1.1
Hasil Data Lapangan

No	Permasalahan Yang Sering Terjadi
1	Masih adanya pegawai yang menunda pekerjaan pada saat jam kerja
2	Adanya pegawai yang terlambat masuk kerja
3	Adanya pegawai yang meninggalkan tempat kerja tanpa alasan
4	Masih kurangnya disiplin dalam bekerja
5	Adanya pegawai yang membeda-bedakan dalam pelayanan

Sumber: Hasil data lapangan tahun 2022

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah diciptakan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas layanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Demikian juga dengan pemerintah kecamatan muara satu yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah kecamatan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relative belum memuaskan.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Muara Satu Kota Lhokseumawe Kepada Masyarakat”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Muara Satu Kota Lhokseumawe?

1.3 Fokus Masalah

Sesuai dengan rumusan masalah yang ada di atas, maka yang menjadi fokus penelitian ini adalah :

Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Muara Satu Kota Lhokseumawe.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan di atas maka penelitian ini bertujuan untuk:

Mengetahui Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Muara Satu Kota Lhokseumawe.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan di atas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya teori tentang kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi para peneliti selanjutnya dan pihak-pihak lain yang ingin melakukan penelitian terkait lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah

Khususnya pada kantor Camat Muara Satu dapat memberikan masukan berupa saran-saran yang diharapkan dapat membantu memperbaiki pelayanan masyarakat.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini mampu memberikan manfaat berupa informasi dan wawasan tentang bagaimana pelayanan di kantor Camat Muara Satu.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti serta menjadi masukan mahasiswa Pendidikan Administrasi Publik untuk mempersiapkan diri terjun ke dalam dunia masyarakat.

d. Bagi Peneliti lain

Penelitian ini berguna sebagai bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya dalam permasalahan yang sama dimasa yang akan datang.