

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masalah layanan publik saat ini sedang banyak dibicarakan oleh masyarakat terutama masalah untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat, Kecamatan merupakan *line office* dari pemerintahan daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina desa/kelurahan harus pula diselenggarakan secara berdaya guna dengan memberikan pelayanan yang baik serta efektif.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, biaya murah, cepat tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan, khususnya pemerintahan kecamatan kamal dituntut untuk meningkatkan efektivitas pelayanan umum. Pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan dalam rangka meningkatkan pelayanan, seperti pelayanan prima dan standar pelayanan minimal. Akan tetapi perbaikan kualitas masih belum berjalan sebagaimana diharapkan, penyelenggara pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah kecamatan kamal dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat (seperti pelayanan Kartu Keluarga, KTP. UUG, IMB, Akta Kelahiran dan sebagainya) masih belum seperti yang diharapkan.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus tetap melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar segala urusan anggota masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, aparatur pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik. Pemerintah mulai melakukan perbaikan kualitas pelayanan, yang dilakukan dengan meningkatnya kualitas manusianya. Manusia sebagai faktor memegang peranan sangat penting dalam menentukan baik buruknya pelayanan yang diberikan.

Pelayanan umum menurut Moenir (2005:26), menyebutkan: "Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan atau kepentingan orang lain sesuai haknya". Pelayanan Standar Minimal merupakan suatu istilah dalam pelayanan umum (public) yang menyangkut kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah sebagai salah satu indikator kesejahteraan masyarakat.

Dengan demikian pelayanan yang bermutu atau berkualitas adalah pelayanan yang berbasis masyarakat, sehingga pemerintah dituntut untuk bekerja secara efisien dan efektif dalam pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan Kecamatan Kamal merupakan bentuk respon yang memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan, serta dinamika perkembangan penyelenggaraan Pemerintah Daerah menuju Tata Kelola Pemerintahan yang baik, Sebagai kebutuhan dasar

warga Negara atas suatu barang dan jasa dalam pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik. Orientasi kegiatannya adalah barang-barang publik dan pelayanan publik sehingga dalam dinamika kehidupan, masyarakat yang bertindak selaku konsumen akan berhubungan atau terkait dengan kegiatan pelayanan publik. Selain itu perlu diketahui bersama bahwa sumber dana kegiatan pelayanan publik berasal dari masyarakat melalui pajak sehingga wajar apabila masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang baik an berkualitas.

Seiring dengan pelaksanaan otonomi daerah kabupaten bangkalan sebagai salah satu daerah otonom selalu dituntut untuk memberikan kesejahteraan bagi masyarakat. Titik berat otonomi saat ini adalah desa atau kecamatan, dimana pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat dan secara langsung adalah kecamatan atau desa. Oleh karena itu pelaksanaan pelayanan umum sangat penting untuk diperhatikan sesuai dengan standar pelayanan minimal yang berlaku sesuai dengan Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah yang pada pasal 11 ayat (4) UU No. 32/2004 tentang standar pelayanan minimal.

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang di ajukan dalam penelitian ini yaitu “bagaimana pelaksanaan standar pelayanan minimal di kantor kecamatan Kamal ?.”

1.2 Tujuan penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan umum di kantor kecamatan kamal.

1.3 Manfaat Penelitian

Penelitian bermanfaat bagi beberapa pihak berikut ini:

a. Bagi Kantor Kecamatan Kamal

Diharapkan jadi bahan masukan dan evaluasi untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan masyarakat di kecamatan kamal dapat ditingkatkan.

b. Bagi Masyarakat.

Diharapkan masyarakat dapat memperoleh kepuasan terhadap kualitas pelayanan di kantor kecamatan kamal.

c. Bagi Kantor Kecamatan Kamal.

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut tentang kualitas pelayanan sebagai ukuran kinerja dan kepuasan konsumen baik di kecamatan maupun di bidang jasa yang lain.

1.4 Waktu dan Objek

a. Waktu

Bulan Januari 2015 selama 40 hari.

b. Objek

Kantor Kecamatan Kamal.