

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Aparatur sipil Negara merupakan kelompok profesi bagi pegawai-pegawai yang bekerja pada instansi pemerintah. Pegawai ASN terdiri dari pegawai negeri sipil dan kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas Negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh instansi sektor publik maupun swasta untuk memenuhi kebutuhan publik. Pelayanan dalam hal ini sangat berkaitan erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelayanan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan.

Menurut **Moenir (1992:16)** dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, mengatakan bahwa : “ Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Merujuk kepada pengertian tersebut dapat dikata lain bahwasanya pelayanan menjadi efektif jika dilakukan dengan cara dan metode.

Pada saat ini pemerintah banyak tuntutan oleh masyarakat mengenai pelayanan, dikarenakan pelayanan kegiatan yang selalu bertatap muka antara masyarakat dan aparat pelayanan, hal ini juga sangat mudah bagi masyarakat untuk menilai secara langsung apakah apa yang mereka inginkan mudah untuk di dapat secara efektif apa sangat menyulitkan masyarakat. Perbandingan ini pun sangat dapat dirasakan masyarakat dengan kemajuan teknologi saat ini masyarakat dapat memberikan ulasan yang di dapat dimana pun terkait pelayanan dari aparat pemerintah.

Masyarakat menginginkan pelayanan yang efektif dalam berbagai hal, tidak hanya dipusat pemerintahan. Di semua tingkat pemerintahan dan pusat dengan al/asan untuk memudahkan dan mempersingkat waktu, hubungan kerja yang dibentuk oleh setiap unit menunjukkan adanya sistem kerja. Sistem kerja digunakan untuk melaksanakan tugas-tugas yang ada dalam suatu organisasi. Kegiatan yang dilakukan sistem kerja harus menghasilkan output sesuai dengan yang diperlukakn.

Konsep efektivitas merupakan suatu konsep yang bersifat multidimensional. Efektivitas dapat didefinisikan sesuai dengan dasar ilmu yang dimiliki. Berdasarkan penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa kegiatan pelayanan adalah perihal atau cara melayani memberikan jasa karena pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain.

Pemerintah dalam bidang layanan publik mempunyai peran yang sangat berpengaruh sekali untuk seluruh masyarakat, pelayanan yang diberikan pemerintah akan semakin terasa dengan adanya kesadaran antara masyarakat dan pemerintah itu sendiri.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pemberi pelayanan kepada masyarakat, dalam hal ini pemerintah tidaklah untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Pengguna jasa sebagai prioritas utama dalam rangka mewujudkan pelayanan yang baik, maka harus didukung oleh kultur pelayanan yang memprioritaskan pengguna jasa, adanya sistem pelayanan di pihak penyelenggaraan pelayanan dan sumber daya manusia yang terdapat di institusi tersebut dapat berjalan dengan selaras dengan pengguna jasa.

Pada saat ini pemerintahan berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang efektif dan tidak mengecewakan masyarakat, tak lupa pada masa ini juga kita berada pada masa krusial seluruh dunia, *New Normal* membuat semua harus mengubah strategi kembali.

Perkembangan teknologi internet sudah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Sehingga pemerintah sebagai pelayan publik dituntut untuk dapat adaptif terhadap perkembangan teknologi tersebut, terutama di era *new public service*.

Namun saat ini, pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya ya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikaninya, Artinya, birokrat harus memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas yang menekankan pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan rencana maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Selain itu, efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi agar dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Kata efektivitas itu sendiri, memiliki unsur- unsur yang menjadi perhatian kepada masyarakat.

Mereka menuntut pelayanan yang efektif dalam berbagai hal, yakni dalam penyelesaian pekerjaan secara efektif berarti menyelesaikan pekerjaan secara tepatwaktu sesuai dengan kuantitasnya serta penggunaan sumber daya ataupun output yang minimal dalam mencapai hasil kerja yang maksimal.

Hal ini selalu diharapkan tidak hanya di pusat swasta, tetapi juga pada semua tingkat pemerintahan baik itu dari pusat sampai kelurahan mendapatkan tuntutan yang sama dari publik yaitu pelayanan yang efektif.

Kecepatan pelayanan juga merupakan hal terpenting, karena perlunya target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Kejelasan informasi dalam hal pemenuhan persyaratan dalam mendapatkan pelayanan.

Dari organisasi tersebut, perlunya penyesuaian dengan apa yang menjadi kebijaksanaan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat harus direncanakan secara transparan dan lebih mengefektifkan tugas, dan fungsi- fungsi dari lembaga pengawasan itu sendiri. Rakyat mulai mempertanyakan akan nilai yang mungkin mereka peroleh atas pelayanan yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintahan.

Walaupun anggaran rutin dan pembangunan yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam hal ini semakin membengkak, namun kenyataannya masyarakat selalu merasa belum puas terhadap kualitas jasa maupun barang yang telah diberikan oleh instansi, padahal kata pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha ataupun kegiatan yang bersifat jasa.

Produktivitas dapat dilihat dari pendidikan dianggap penting karena untuk membentuk dan mengembangkan sumber daya manusia dalam hal ini diperlukan suatu motivasi sebagai pendorong aktivitas untuk mencapai

kebutuhan masyarakat dan perlu adanya teknologi serta sarana produksi yang tepat dan maju sehingga dapat meningkatkan produktivitas.

Dalam konteks penyelenggaraan otonomi daerah, yang menjadi sasaran pembangunan adalah masyarakat bangsa. Salah satu instrumen pembangunan yang merupakan hak khusus yang diberikan pemerintah terhadap masyarakat adalah layanan publik. Masyarakat berhak atas berbagai layanan yang harus diberikan oleh pemerintah karena pada dasarnya pemerintah dibentuk untuk melayani masyarakat, atau dengan kata lain pemerintah berkewajiban penuh untuk memberikan layanan kepada masyarakat.

Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Pelayanan dalam sektor administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan yang paling banyak permintaannya. Salah satu rangkaian kegiatan dalam administrasi kependudukan yaitu proses pencatatan sipil.

Menurut Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil merupakan pencatatan peristiwa penting yaitu kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahannama dan perubahan status kewarganegaraan yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana.

Adapun bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan terkait urusan kependudukan yaitu pengurusan Akte Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Nikah, Akte Cerai, Akte Kematian, Keterangan Pindah Penduduk, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dan lain sebagainya.

Data mengenai diri seseorang begitu penting sehingga segala macam proses pendataan pada setiap orang/individu baik statusnya sebagai pribadi maupun dalam lingkungan masyarakat harus jelas dan benar adanya.

Dewasa ini penyelenggaran pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang kurang sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara. Penyelenggara pelayanan publik tidak mencapai keberhasilan sepenuhnya. Tingkat efektivitas pelayanan publik tidak memberi kepuasan kepada masyarakat. Tentunya hal ini bergantung pula kepada faktor pelaksana pelayanan publik dan faktor penunjang lainnya.

Dengan semakin berkembangnya eksistensi pelayanan pemerintah, muncul pula berbagai masalah dalam pelayanan pemerintah terhadap masyarakat seperti salah satunya pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) informasi yang ditemukan secara langsung dan melalui media massa kadangkala mengungkapkan berbagai kelemahan pelayanan pemerintah ini yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat.

Kelurahan Margasari menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Tentunya pembuatan SKTM ini, berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk di daerah Kelurahan Margasari.

Pada kantor Kelurahan Margasari terdapat permasalahan yang masih dialami banyak kendala. Terindikasi masih banyak masyarakat yang tergolong mampu tetapi masih mengurus SKTM untuk keperluan keringan biaya, lalu kurang optimalnya informasi yang diberikan kecamatan kepada masyarakat terkait program SKTM sehingga banyak masyarakat yang harusnya mendapatkan bantuan tetapi tidak tepat sasaran, lalu ketidakesesuaian waktu pengurusan yang harusnya sesuai SOP hanya 45 menit, namun diselesaikan hingga berhari-hari dengan alasan petugas yang hadir tidak ada ataupun orang terkait tidak berada di tempat.

Dari penjelasan di atas setidaknya kita bisa melihat gambaran efektivitas pelayanan yang ada di Kecamatan Buah Batu selama ini belum sesuai dengan harapan. Oleh karena itu, pelayanan yang di berikan kepada masyarakat harus sesuai dengan harapan atau aspirasi masyarakat, sehingga akan tercipta pelayanan publik yang berkualitas yang akan dirasakan oleh penerima pelayanan.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk meneliti tentang bagaimana **“Efektivitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Margasari”**.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti memfokuskan penelitian pada efektivitas pelayanan Program Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Margasari, yang didasarkan pada Pendekatan Sasaran, Pendekatan Sumber, Pendekatan Proses.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan fokus penelitian yang telah diuraikandiatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana efektivitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Kelurahan Margasari Kota Bandung?
2. Hambatan apa yang terdapat pada pelaksanaan pelayanan pembuatan Surat Ketengan Tidak Mampu (SKTM) pada Kelurahan Margasari Kota Bandung?
3. Upaya apa saja yang dilakukan dalam mengatasi oleh Kelurahan Margasari Kota Bandung dalam menghadapi pelayanan pembuatan SKTM

1.4. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis efektivitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Kelurahan Margasari Kota Bandung.
2. Menganalisis faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Kelurahan Margasari Kota Bandung.

1.5. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman untuk peneliti serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
2. Kegunaan praktis, hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat pada Kelurahan Margasari Batu Kota Bandung.