

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis karena penyelenggaraan pelayanan publik merupakan wujud kinerja organisasi. Rendahnya kualitas sumber daya manusia merupakan masalah mendasar yang dapat menghambat pembangunan dan perkembangan ekonomi nasional.

Rendahnya kualitas sumber daya manusia juga akan batu sandungan dalam era globalisasi, karena era globalisasi merupakan era persimpangan mutu. Jika bangsa Indonesia ingin berkiprah dalam percaturan global, maka langkah pertama yang harus dilakukan adalah menata sumber daya manusia, baik dari aspek intelektual, spiritual, kreativitas, moral, maupun tanggung jawab. Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik seharusnya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dijelaskan bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara.

Baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk dalam jajaran pemerintah kecamatan, dimana upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan seperti: pembuatan surat pengantar untuk membuat KTP, Kartu Keluarga, surat keterangan, dan lain-lain.³ Dengan demikian, Standar Operasional Prosedur (SOP) pemerintah lebih transparan mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, rincian biaya dan waktu penyelesaian sehingga tidak menyebabkan proses pelayanan menjadi rumit.

Menurut Sailendra, Standar Operasional Prosedur merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi berjalan dengan lancar.⁴ Tujuan Standar Operasional Prosedur ialah menciptakan komitmen mengenai pekerjaan yang dilakukan oleh satuan unit kerja instansi pemerintah untuk mewujudkan good governance. Dalam pemerintahan, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan sebuah keharusan dengan dikeluarkannya peraturan menteri pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012. Standar Operasional Prosedur bermanfaat sebagai pedoman kerja serta untuk membantu kinerja pemerintah untuk lebih efektif dan efisien dalam kegiatan pelayanan terhadap masyarakat. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya.

Kualitas sumber daya manusia sangat erat kaitannya dengan kinerja (performance). Sebagai unsur aparatur pemerintah, pegawai sekaligus sebagai abdi negara dan abdi masyarakat mempunyai peranan yang sangat penting, yaitu sebagai pemikir, perencana, penggerak partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan, menjaga persatuan dan kesatuan bangsa dengan penuh kesetiaan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 serta sekaligus berperan sebagai pengendali dan pengawas pelaksanaan pembangunan itu sendiri.

Kepegawaian No. 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian bahwa dalam rangka usaha mencapai tujuan nasional untuk mewujudkan masyarakat madani yang taat hukum, bila diperhatikan lebih lanjut apa yang terjadi dalam sebuah pekerjaan atau jabatan adalah suatu proses yang mengolah in-put menjadi out-put (hasil kerja). Penggunaan indikator kunci untuk mengukur hasil kinerja individu, bersumber dari fungsi-fungsi yang diterjemahkan dalam kegiatan/tindakan dengan landasan standar yang jelas dan tertulis.

Mengingat kinerja mengandung komponen kompetensi dan produktifitas hasil, maka hasil kinerja sangat tergantung pada tingkat kemampuan individu dalam pencapaiannya, terutama tujuan organisasi. Kinerja pegawai merupakan sejauh mana pegawai tersebut dapat melaksanakan tugas dengan baik dalam arti kata pelaksanaan tersebut sesuai dengan rencana, sehingga diperoleh hasil yang memuaskan untuk tercapainya kinerja pegawai dengan baik.

Maka pegawai dituntut untuk memiliki sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas yang mampu melaksanakan tugas sebagai aparatur pemerintah sesuai dengan tugas yang dibebankan. Oleh karena itu, agar mempunyai kinerja yang baik, seseorang harus memiliki keinginan yang tinggi untuk mengerjakan serta mengetahui pekerjaannya. Dengan kata lain kinerja individu dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Kepuasan kerja itu sendiri adalah perasaan individu terhadap pekerjaannya. Manajemen kinerja memberikan manfaat bukan hanya bagi organisasi, tetapi juga manajer, dan individu.

Tugas dan fungsi pokok kelurahan menurut Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 147 Tahun 2009 pasal 3 adalah melaksanakan tugas pemerintahan daerah yang dilimpahkan dari Gubernur dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas pemerintahan daerah di wilayah Kelurahan.

Adapun tugas dan fungsi pokok kelurahan Lenteng Agung yaitu penyelenggaraan tugas pemerintahan dan trantib, penyelenggaraan tugas kasatgas pol. pp, penyelenggaraan kegiatan kesejahteraan masyarakat, penyelenggaraan kegiatan sarana dan prasarana, penyelenggaraan tugas pelayanan umum, dan penyelenggaraan tugas kesekretariatan.

Manfaat kinerja bagi organisasi antara lain adalah dalam menyesuaikan tujuan organisasi dengan tujuan tim dan individu, memperbaiki kinerja, memotivasi pekerja, meningkatkan komitmen, mendukung nilai-nilai inti, memperbaiki proses pelatihan dan pengembangan, meningkatkan dasar keterampilan, mengusahakan perbaikan dan pengembangan berkelanjutan, mengusahakan basis perencanaan karier, membantu menahan pekerja terampil untuk tidak pindah, mendukung inisiatif kualitas total dan pelayanan pelanggan, dan mendukung perubahan budaya.

Kegiatan ini dimaksudkan untuk mengukur kinerja masing-masing tenaga kerja dalam mengembangkan kualitas kerja, pembinaan selanjutnya, tindakan perbaikan atas pekerjaan yang kurang sesuai deskripsi pekerjaan, serta berhubungan dengan masalah ketenagakerjaan lainnya. Hal ini bisa dilihat dari pegawai yang kurang menanggapi prosedur yang sudah ditetapkan, sehingga masih banyaknya pegawai yang pada saat jam kerja tidak berada ditempat tetapi pekerjaanya mengarsip surat dan secara nyata dapat dilihat dari kondisi-kondisi yang ditemukan sebagai berikut : prosedur administrasi belum berjalan sebagaimana mestinya, penerapan prosedur administrasi proyek yang kurang sesuai dengan ketentuan yang berlaku, pemberian tugas tidak sesuai dengan latar belakang yang dimiliki pegawai, jadwal pelaksanaan proyek pembangunan yang tidak tepat waktu, adanya keengganan pegawai untuk bekerja lebih optimal.

Adapun kelemahan dalam Pelayanan di Kelurahan Lenteng Agung yaitu waktu tunggu penyelesaian tidak jelas, kurangnya memberikan pelayanan meliputi Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan belum maksimal dikarenakan masih adanya kesalahan dalam pengurusan administrasi, dan jaminan keramahan yang di tunjukan oleh aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan sudah baik, serta sikap tegas yang ditunjukan aparatur pemerintah tidak cukup baik.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan penjelasan yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas dan diteliti dan menjadi titik fokus dari penelitian dan biasanya merupakan pernyataan dan akan dijawab melalui hasil penelitian.

Adapun rumusan masalah dari penelitian adalah:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Lurah Lenteng Agung Dalam Pelayanan Digital di Masa Pandemi?

Tujuan Penelitian

Tujuan dari "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Lurah Lenteng Agung Dalam Pelayanan Digital di Masa Pandemi" adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Lurah Lenteng Agung.
2. Untuk mengetahui mekanisme peningkatan kualitas pelayanan.

1.3 Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini adapun Kegunaan atau manfaat dari penelitian saya adalah sebagai berikut:

1. Secara Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi informasi yang berguna tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Lurah Lenteng Agung Dalam Pelayanan Digital di Masa Pandemi dan menjadi acuan mahasiswa fakultas ilmu sosial dan ilmu politik (FISIP) khususnya Prodi Administrasi Publik dalam memahami Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Lurah Lenteng Agung Dalam Pelayanan Digital di Masa Pandemi.

2. Secara Praktis

Hasil dari penelitian diharapkan menjadi analisis praktis terhadap pemerintahan yang ada di Indonesia.

3. Secara Individual

Hasil dari penelitian ini merupakan salah satu syarat atau tugas akhir peneliti untuk menyelesaikan pendidikan strata satu dan menjadi pengetahuan bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Lurah Lenteng Agung Dalam Pelayanan Digital

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan tahapan atau urutan penulisan untuk mempermudah dalam penulisan karya Ilmiah guna untuk mengarahkan peneliti mendapatkan gambaran yang jelas sesuai dengan tahapan sehingga peneliti mengkaji karya ilmiah ini kedalam bentuk Bab atau juga Sub Bab.

Adapun sistematika penulisan Skripsi ini sebagai berikut:



BAB I

PENDAHULUAN

Dalam bab ini yang dijelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan Sistematika penulisan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini peneliti menguraikan tentang penelitian terdahulu yang relevan sebagai refrensi peneliti , peneliti menganalisis Kualitas Pelayanan Publik

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam Bab ini peneliti menjelaskan tentang pendekatan penelitian yang menggunakan Metode Penelitian

Kualitatif, penentuan informan, teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, teknik pengolahan dan analisis data.

BAB IV

PEMBAHASAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR.LURAH LENTENGAGUNG DALAM PELAYANAN DIGITAL DIMASA PANDEMI

Dalam bab ini membahas tentang bagaimana permasalahan penelitian dan menguraikan jawaban-jawabandan penjelasan yang sesuai dengan rumusan masalah yang diuraikan oleh peneliti .

BAB V PENUTUP

Pada Bagian Akhir Peneliti menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh.peneliti.



