

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administratif pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan public.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan. Manusia tidak dapat dipisahkan dari pelayanan. Karena dalam rangka mempertahankan dan memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia sangat memerlukan pelayanan baik dari diri sendiri maupun melalui karya orang lain. "Pelayanan yang dibutuhkan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrative yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara". Pelayanan publik merupakan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintahan baik tingkat pusat maupun tingkat daerah.

Pelayanan publik menurut Sinambela adalah "pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan". Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan

semakin baik. Pelayanan publik merupakan jembatan bagi negara untuk menjalankan fungsinya yang berkaitan dengan masyarakat (rakyat).¹

Pelayanan adalah “ setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. menyatakan bahwa “ pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan atau service merupakan setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik”.

Sehingga mengakibatkan kinerja pegawai menurun yang disebabkan pegawai yang rendah dalam mengerjakan pekerjaan dan didukung dengan pekerjaan yang kurang nyaman sehingga pekerjaan pegawai tidak dapat terselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Dimana sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas dan keadilan bagi semua penerima pelayanan yang dilakukan. Pelaksanaan pelayanan publik yang baik dapat terlihat pada kinerja dari organisasi tersebut dimana kinerjanya akan sangat berpengaruh pada pelayanan publik di masyarakat.

Pelayanan administrasi kepegawaian adalah salah satu jenis pelayanan publik yang masih sering mendapatkan sorotan baik pelayanan kepada pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi kepegawaian menyangkut nasib pegawai negeri sipil dalam jumlah yang besar. Untuk itulah, berbagai kekurangan dan

¹ Date 2022-01-12 Author. SIMANGUNSONG, DESI Hessel (Ephani Anggara 2018:1).

kelemahan yang dimiliki perlu untuk direnungkan dan dievaluasi guna mendapat penyempurnaan, sehingga pelayanan kepegawaian ke depan lebih sederhana dengan tetap tidak menghilangkan esensi dasar bahwa hak kepegawaian dapat diperoleh manakala kewajibannya telah dipenuhi oleh PNS bersangkutan. Selanjutnya dikatakan bahwa kecepatan dalam pelayanan kepegawaian akan memberikan nilai lebih manakala dalam proses penyelesaiannya dapat dilakukan tepat waktu dan tepat sasaran.² Sedangkan kecermatan diperlukan agar titik keputusan kepegawaian tersebut aman dan tidak terindikasi hukum di kemudian hari.

Pelayanan adalah perihal atau cara melayani, yang berupa suatu kegiatan (upaya, tindakan) untuk menyiapkan, mengurus apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa pelayanan 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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan dapat pula diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat/ khalayak umum. Dengan demikian, pelayanan yang baik dan berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan,

² Sinambela dkk (Agus Hiplunuddin 2017: 160). AL Arif 2010 (Agus Hiplunuddin 2017: 208). (Purwaka, 2010). (Suharjo, 2010). (Moenir, 2002). (Donald W. Cowell, dalam LAN RI, 2007). (Batinggi, 1999).

tidak mengandung kesalahan, mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan pada dasarnya terdapat 3 unsur penting, yaitu unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan, unsur kedua adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan.

Unsur pertama menunjukkan bahwa pemberi layanan memiliki posisi kuat sebagai (regulator) dan sebagai pemegang kendali layanan, dan menjadikan unit kerja dalam organisasi kadang bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Posisi ganda inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya pelayanan yang dilakukan, karena akan sulit untuk memilih antara kepentingan menjalankan fungsi regulator dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan.

Unsur kedua, adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah yang dapat memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya pungutan liar, dan ironisnya praktek semacam ini seolah-olah disahkan dan dianggap saling menguntungkan.

Unsur ketiga, adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan, untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen organisasi. Paradigma kebijakan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah untuk dilakukannya perubahan pola pikir aparatur pemerintah, dalam menyikapi

perubahan dan/atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan yang lebih berorientasi pelayanan.

Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Mendefinisikan kualitas layanan sebagai keseluruhan karakteristik dari suatu produk dan jasa yang tercermin pada kemampuan perusahaan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain. Ketika layanan atau jasa yang didapat atau diterima sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas layanan atau jasa dipersepsikan memuaskan dan baik.

Demikian juga di Kantor Wilayah Kementerian Agama adalah sebuah instansi dalam pelayanan di bidang kepegawaian dalam melaksanakan sebuah pekerjaan sehingga pegawai memiliki semangat bekerja dan meningkatkan kinerja pegawai. Untuk menciptakan kinerja yang tinggi, dibutuhkan adanya peningkatan kerja yang optimal dan mampu mendayagunakan potensi sumber daya manusia yang di miliki oleh pegawai guna³ menciptakan tujuan organisasi, sehingga akan memberikan kontribusi positif bagi perkembangan organisasi.

Selain itu, organisasi perlu memperhatikan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi di bidang kepegawaian, dalam hal ini diperlukan adanya peran organisasi dalam meningkatkan pelayanan di bidang kepegawaian dan menciptakan kinerja yang kondusif guna mendorong terciptanya sikap dan tindakan yang professional dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan bidang dan tanggung jawab masing-masing. Sumber daya manusia berperan dalam mengolah dan memanfaatkan sumber daya dan material sehingga menjadi produk . oleh karena itu untuk meningkatkan kinerja, perlu diperhatikan agar sumber daya

³ Kristiana & Kastawan (2019). Kotler dan Keller (2015: 55)

manusia dapat bekerja secara efisien dan menampilkan kinerja yang bisa memberi sumbangan terhadap.

Pemerintah dituntut dapat mengotimalkan sumber daya manusia dan bagaimana sumber daya manusia dikelola. Pengelolaan sumber daya manusia tidak lepas dari faktor pegawai yang diharapkan dapat berprestasi sebaik mungkin demi mencapai tujuan organisasi pemerintah. Pegawai merupakan asset utama organisasi dan mempunyai peran yang strategis didalam organisasi yaitu sebagai pemikir, perencana, dan pengendalian aktivitas organisasi. Demi tercapainya tujuan organisasi, pegawai memerlukan pelayanan untuk bekerja lebih rajin. Melihat pentingnya pegawai dalam organisasi, maka pegawai diperlukan perhatian lebih serius terhadap tugas yang dikerjakan sehingga tujuan organisasi tercapai.

Kantor Wilayah Kementerian Agama memiliki tujuan utama untuk meningkatkan kualitas pemahaman dan pengalaman ajaran agama dalam rangka meningkatkan kualitas kehidupan beragama dan peningkatan kualitas tata kelola pembangunan bidang agama dalam menunjang penyelenggaraan pembangunan bidang agama yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel. Salah satunya di bagian tata usaha dan subbagian kepegawaian dan hukum.

Di Kantor Wilayah Kementerian Agama dalam melaksanakan tugas untuk melayani dalam berbagai pekerjaan yang salah satunya melayani pegawai yang dari luar daerah maupun dalam daerah tersebut, untuk melaksanakan tugas dalam membuat surat tugas dalam memenuhi syarat untuk keperluan menjalankan tugas di luar daerah tersebut, dan untuk menimbangkan kelancaran pelaksanaan tugas, kepentingan tertib administrasi kepegawaian dan pertanggung jawaban anggaran/pelaporan.

Bagian pelayanan di bidang kepegawaian memberikan informasi bahwa terdapat kekosongan pegawai pelayanan di Provinsi Maluku Utara, yang terdiri dari 10 orang, tetapi pada kenyataannya hanya terdapat 8 personil yang bertugas. Adapun sebagai melayani pegawai

yang berpindah tempat tugas ke daerah lain dan pegawai lain yang baru mau memasukkan berkas lamaran pekerjaan untuk layak ditempatkan di bagian yang layak yang sesuai dengan kemampuan pegawai tersebut. Dengan adanya kekurangan pegawai pelayanan ini menyebabkan pegawai merangkap pekerjaan yang lain dan membutuhkan waktu yang lebih untuk menyelesaikan pekerjaan pelayanan yang seharusnya dapat dilaksanakan dengan cepat.

Pelayanan dalam pembuatan surat tugas tersebut berjalan tidak sesuai dengan prosedur pekerjaan, mereka malah memperlambat dalam memproses/mengolah, sehingga surat tersebut harus selesai dalam waktu 6 hari, dalam sebuah pekerjaan yang mana pekerjaan tersebut harus dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas penulis akan mengadakan penelitian dengan judul tentang mengetahui Kualitas Pelayanan Di Bidang Kepegawaian Dalam Upaya Efektivitas Organisasi Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku Utara.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana Kualitas Pelayanan Di Bidang Kepegawaian Dalam Upaya Efektivitas Organisasi Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku Utara?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Di Bidang Kepegawaian Dalam Upaya Efektivitas Organisasi Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku Utara.

D. Manfaat Penelitian

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

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pneliti

Hasil peneliti ini dapat memperluas pengetahuan peneliti serta menjadi masukan mahasiswa/I Administrasi Publik untuk mempersiapkan diri terjun ke dalam dunia masyarakat. Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik.

b. Bagi Kementerian Agama Republik Indonesia Kantor Wilayah Kemeterian Agama Provinsi Maluku Utara

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pelaksanaan Kualitas Pelayanan Di Bidang Kepegawaian Dalam Upaya Efektivitas Organisasi agar lebih baik lagi.

c. Bagi UNAS

Untuk menambah koleksi pustaka dan bahan bacaan bagi mahasiswa/i program Studi Administrasi Publik pada khususnya dan mahasiswa/i pada umumnya.