

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (Ratminto dan Atik, 2015), “pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakikatnya bersifat intangible (tidak teraba), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain.

Moenir (2014), “pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung”. Dalam buku yang sama mengemukakan sebagai berikut: “pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat”.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya

objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi).

Pelayanan publik Menurut Hardiyansah (2011:281) Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik sebagai tujuan dan pendayagunaan apatur pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur pemerintahan diharapkan semakin secara efisien dan efektif melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pengayoman kepada masyarakat untuk mewujudkan terselenggaranya pemerintahan yang baik, serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima, sebab pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah adalah dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip *good governance*, yang di harapkan memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Selain itu, untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel antara lain telah di tetapkan keputusan menteri PAN nomor. 26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang

pedomaan umum penyelenggaraan pelayan publik. Maksud di terapkanya petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas transparansi dan akuntabilitas pelayanan, sementara tujuan di tetepkanya petunjuk teknis ini adalah untuk memberikan kejelasan bagi seluruh penyelenggaraan pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan publik agar berkualitas sesuai dengan tuntutan kdan harapan masyarakat.

Kecamatan Laen manen merupakan salah satu kecamatan yang terletak di Kabupaten Malaka. Kecamatan Laen manen merupakan salah satu instansi pemerintah yang melayani berbagai jenis pelayanan. Berdasarkan observasi awal, peneliti menemukan beberapa fenomena yang terjadi di Kantor Kecamatan Laen Manen Kabupaten Malaka dalam hal transparansi pelayanan publik.

Berkait dengan fungsi pemerintahan, maka fungsi utama pemerintahan adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat, oleh karna itu aparatur yang menjalankan fungsi pemerintahan adalah pengembangan tugas pelayanana kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat aparatur pemerintahan di tuntutan untuk selalu memenuhi kebutuhan dan melindungi kepentingan masyarakat. Sejalan dengan perkembangan masyarakat, maka akan pelayanan publik semakin meningkat.

Menurut Rauf (2013;2) bahwa; Kecamatan merupakan perangkat daerah yang bertugas untuk membantu tugas-tugas pemerintah daerah kabupaten/kota, oleh karena itu Camat memiliki dua tugas utama, yakni tugas atributif dan tugas delegatif, tugas atributif merupakan tugas yang melekat secara langsung pada jabatan camat sedangkan tugs delegatif merupakan tugas yang didelegasikan oleh

Bupati/Walikota kepada Camat. Sehingga Camat merupakan ujung tombak pemerintah kabupaten/kota selain dari pemerintah kelurahan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, yang menyatakan dengan jelas, bahwa; "Salah satu tugas Camat adalah melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.", dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Berdasarkan penjelasan di atas, Kecamatan adalah unit pemerintahan yang berhubungan langsung dengan berbagai tingkatan masyarakat. Melalui kinerja dari pegawai pemerintah kecamatan untuk membentuk birokrasi pemerintahan, diharapkan dapat menunjukkan kontribusi kerjanya secara nyata dalam meningkatkan pelayanan publik khususnya dalam transparansi informasi kepada masyarakat.

Berkaitan dengan salah satu instansi pemerintah Daerah Kabupaten malaka yang menangani tentang transparansi informasi dan pelayanan di anggap belum efektif dan belum berjalan dengan baik karena dalam pelayanan masih terdapat kewenangan-kewenangan dan tindakan yang tidak terpuji, maraknya nepotisme yang terjadi penguapan sehingga membuat masyarakat hilang kepercayaan dan kecewa terhadap pelayanan tersebut melihat tidak selaras dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan transparansi informasi dalam pelayanan.

Selama ini instansi badan pengurus di Kantor Camat Laen Manen Kabupaten Malaka dinilai belum transparan dan masih sering terjadi kecurangan dalam transparansi informasi pelayanan tindakan nepotisme dan sistem kekeluargaan sering terjadi, penyogokan atau penyuapan terjadi sehingga membuat masyarakat kecewa terhadap transparansi informasi pelayanan tersebut, tindakan-tindakan kelalaian ini dapat merusak citra instansi badan pengurus di kantor camat dan transparansi informasi di kantor camat laen manen kabupaten malaka, kurangnya pengawasan dan kesadaran aparat membuat tindakan kecurangan terus terjadi.

Tabel 1.1.
Bentuk Pelayanan Di Kantor Camat Laen Manen

No	Bentuk-Bentuk pelayanan	Target	Tahun
1.	Pelayanan perizinan	11	2022
2.	Pelayanan umum	8	2022
3.	Pelayanan administrasi kependudukan	10	2022
4.	Pelayanan PBB	9	2022

Sumber Olahan : Pemerintah Kecamatan Laen Manen 2023

Berdasarkan tabel 1.1 terdapat bentuk-bentuk pelayanan di Kantor Camat Laen Manen yaitu 1. Pelayanan perizinan adalah proses pemberian ijin kepada orang/badan hukum untuk melakukan aktivitas usaha dan kegiatan buka usaha berdasarkan peraturan perundang-undangan, 2. Pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa public yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan. 3. Pelayanan administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk,

pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan. Dan 4. Pelayanan PBB adalah pungutan bersifat memaksa untuk keperluan negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah bagi kesejahteraan masyarakat yang tarif dan mekanisme penarikannya diatur melalui peraturan perundang-undangan. Dan target pelayanan public di kantor camat dalam 1 minggu terdapat 38 orang.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Transparansi Infomasi Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Laen Manen Kabupaten Malaka**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah ditemukan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut: Bagaimanakah transparansi informasi dalam pelayanan publik di Kecamatan Laen Manen, Kabupaten Malaka

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian adalah: untuk mendeskripsikan transpransi infomasidalam pelayanan berasal dari rendahnya transparansi yang menyebabkan ketidakpastian pelayanan, praktik suap, dan terlalu besarnya biaya transaksi dalam kegiatan pemerintahan.

1.4 Manfaat penelitian.

1. Secara teoritis:
 - a. Dapat menambah dan meningkatkan ilmu pengetahuan tentang transparansi informasi pelayanan dan sebagai bahan pembelajaran bagi penelitian dan mahasiswa lain yang.
 - b. Memiliki minat yang sama terhadap penelitian kualitatif khususnya pada kajian pada transparansi informasi pelayanan.
2. Secara praktis:
 - a. Sebagai bahan masukan bagi semua pihak terkait pemerintahan khususnya di Kecamatan Laen Manen, dan sebagai referensi mengenai pengkajian masalah transparansi informasi dalam pelayanan publik di Kecamatan Laen Manen.
 - b. Secara praktis, diharapkan dapat memberikan masukan bagi berbagai pihak khususnya kepada masyarakat. Sehingga dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan transparansi informasi publik serta pelayanan administrasi di Kecamatan Laen Manen.