

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam penyelenggaraan pemerintahannya menganut azas Desentralisasi, Dekonsentrasi dan Tugas Pembantuan. Dalam azas desentralisasi melahirkan otonomi daerah. Maksud otonomi daerah adalah daerah diberi kewenangan untuk mengatur dan mengurus semua urusan pemerintahannya sendiri.

Adanya otonomi daerah memang membawa perubahan bagi daerah dalam hal kewenangan daerah untuk mengatur dan mengelolanya sendiri, kewenangan ini menjadi sebuah impian karena sistem pemerintahan yang sentralistik cenderung menempatkan daerah ibukota sebagai pembangunan utama sedangkan wilayah daerah dianggap tidak begitu penting atau belum masuk pada prioritas utama pembangunan. Pada dasarnya, pembentukan kinerja kepegawaian bertujuan untuk meningkatkan Pelayanan Publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik yang prima sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Pelayanan Publik menjadi salah satu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan

mengangkat citra positif Pemerintah Kabupaten Simalungun dimata warga masyarakatnya.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan koporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap masyarakat.

Masalah pelayanan publik mempunyai peranan sangat besar karena menyangkut kepentingan umum. Kondisi penyelenggaraan publik oleh aparatur pemerintahan dalam berbagai segi pelayanan antara lain yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk masih merasakan prosedur dan mekanisme pelayanan yang masih berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya. Untuk itu perlu adanya pembenahan dan perbaikan kinerja aparatur negara agar mampu melaksanakan pelayanan secara optimal dan prima berupa pelayanan yang cepat, murah, mudah, adil, dan transparan (Priandono, 2003).

Pelayanan yang diberikan Pegawai Pelabuhan Tigaras terlihat masih adanya keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak

langsung. Hal ini terlihat dari masih rendahnya produktifitas kerja dan disiplin dari pegawai tersebut, serta masih kurangnya sarana kerja yang memadai.

Keluhan yang dikeluhkan oleh masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan pemerintah ialah tidak memadainya infrastruktur dari segi kuantitas maupun kualitas, ketidakpastian waktu penyelesaian pelayanan, buruknya pemenuhan waktu pemrosesan pemberangkatan dan keterbatasan layanan, tidak memadainya kapasitas dan jaringan pelayanan yang mendukung penyediaan layanan.

Dalam rangka membangun kualitas Kinerja Pemerintahan yang efektif dan efisien, diperlukan waktu untuk memikirkan bagaimana mencapai kesatuan kerjasama sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Pihak pemerintah pegawai pelabuhan juga harus terlebih dahulu melihat semua faktor kemungkinan yang ada, baik itu kesempatan, peluang maupun tantangan serta hambatan apa yang ada dalam era otonomi ini serta penyelenggaraan pemerintahan haruslah pula menjawab serta memenuhi kehendak pelanggan yaitu masyarakat di kelurahan yang memerlukan pelayanan secara optimal agar tercipta suatu keadaan yang menggambarkan *good governance* di kelurahan pelabuhan. Dengan demikian diperlukan kinerja yang lebih intensif dan optimal dari bagian organisasi demi optimalisasi bidang tugas yang diembannya.

Terdiri dari 14 unsur dalam rangka mendukung Program Pemerintahan yang baik (*Good Governance*), yang meliputi sebagai berikut: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan

pelayanan, keadilan mendapat pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan lingkungan.

1.2. Batasan Masalah

Melihat luasnya ruang lingkup yang akan dibahas dalam hal ini mengharuskan peneliti membatasi masalah agar lebih terarah sehingga mempermudah peneliti dalam mencapai serta dapat bermanfaat dalam penelitian ini. Disini dijelaskan batasan masalah dalam penelitian ini adalah Persepsi masyarakat terhadap Kinerja pegawai Pelabuhan Tigras dalam memberikan pelayanan publik.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana persepsi masyarakat terhadap kinerja pegawai pelabuhan Tigras dalam memberikan pelayanan publik?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan jawaban atau sasaran yang ingin dicapai dalam sebuah Penelitian. Oleh sebab itu, Tujuan Penelitian ini adalah: Untuk mengetahui Persepsi masyarakat terhadap Kinerja Pegawai Pelabuhan Tigras dalam memberikan pelayanan publik.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang Penulis lakukan ini diharapkan memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat dari Penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis adalah diharapkan sebagai bahan pertimbangan dan informasi bagi Penelitian serta kasus yang berkaitan dengan Penelitian ini.

b. Manfaat Secara Praktis

1. Bagi Masyarakat

- a) Untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta memberikan informasi pada masyarakat sehingga dapat menambah wawasan mengenai peranan instansi yang bersangkutan.
- b) Sebagai sumber wawasan yang nantinya akan digunakan sebagai pedoman yang digunakan masyarakat dalam rangka terwujudnya kinerja pegawai pelabuhan terhadap pelayanan publik.
- c) Bagi Mahasiswa Membuka wawasan dan wacana yang kritis Mahasiswa agar lebih paham betul Tanggung jawab Pegawai terhadap Kinerja yang seperti apa yang dilakukan oleh objek Wisata terhadap Wisatawan dan Masyarakat disekitar Tigaras tersebut.

2. Mampu memfilter dan mampu mengembangkan wawasannya meluas.

3. Bagi Jurusan PPKN

Agar jurusan Pendidikan Pancasila Kewarganegaraan (PPKN) yang ada di Universitas Negeri Medan ini kaya akan pengembangan yang mana kala

Penelitian ini mampu memberikan sumbangan terhadap orang lain terutama yang berada di jurusan PPK-n ini maupun rujukan referensi bagi saya selaku peneliti.

4, Bagi pemerintah

