

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi harapan, kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 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”.

Mendapatkan pelayanan publik yang baik merupakan hak warga negara yang sudah seharusnya diperoleh berdasarkan pada norma-norma hukum dan peraturan-peraturan yang mengaturnya secara jelas.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik diharuskan memiliki kemampuan untuk memberdayakan masyarakat. Melakukan partisipasi masyarakat perlu diberdayakan agar mereka juga dapat mendukung terjadinya pelayanan yang lebih baik karena adanya hubungan yang lebih harmonis

antara masyarakat penerima layanan dengan petugas pemerintah sebagai penyedia dan pelaku pelayanan publik. Hal ini dijabarkan dalam visi dan misi dari instansi pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik itu secara langsung maupun secara tidak langsung.

Pelayanan publik pada dasarnya mempunyai arti luas karena menyangkut aspek kehidupan masyarakat dalam satu negara, oleh karena itu dalam kehidupan bernegara, pemerintah wajib memiliki fungsi memberikan atau menyediakan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, baik dalam bentuk pengaturan, kebijakan sampai kepada pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat secara luas. Pada tingkat pemerintah daerah misalnya, kinerja suatu daerah dapat diamati dari Indeks Pembangunan Manusia (IPM) yang merupakan bukti nyata tentang kinerja pemerintah daerah.

Seluruh program yang dilakukan pemerintah daerah selama periode kerja tertentu dapat dipastikan merupakan hasil kinerja dari tiga bidang utama pelayanan dasar, yaitu bidang kesehatan, pendidikan dan ekonomi masyarakat. Berdasarkan data dari www.bps.go.id tahun 2009 (dalam modul diklat pelayanan publik), secara nasional kinerja pemerintah daerah atau IPM berada pada 71,76. Kemudian pada tahun 2013 berada pada 73,81 dan masuk dalam kategori sedang (< 80).

Terlepas dari upaya perbaikan kualitas pelayanan dan hasil yang telah dicapai oleh pemerintah, nampaknya dalam pelaksanaan tugas-tugas pelayanan publik di pusat maupun di daerah masih ditemukan berbagai macam permasalahan pelayanan publik yang justru semakin mengurangi kepercayaan

masyarakat terhadap pemerintah. Prihal ini merupakan indikasi bahwa masih terlihat pada kehidupan sehari-hari di tengah-tengah masyarakat dalam menerima pelayanan publik masih ditemukan keadaan bahwa masyarakat sebagai pengguna pelayanan masih sering diabaikan dalam mendapatkan haknya sebagai konsumen.

Kadangkala masyarakat mendapat tekanan dalam menerima hak tersebut, dan juga dengan terpaksa menerima bentuk pelayanan yang diberikan oleh petugas, dengan mengalami sikap kearoganan petugas pelayanan yang disebabkan karena salah satunya belum adanya mekanisme yang jelas yang memberi kesempatan kepada warga untuk mengadukan keluhan pelayanan secara intensif. Disisi lain kurang adanya transparansi dari pengadaan sampai pemberian perlakuan dalam pelayanan publik, terutama oleh oknum-oknum tertentu yang memperburuk citra pelayanan publik itu sendiri.

Pelayanan yang berkualitas merupakan dambaan setiap orang, ironisnya hingga kini harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas belum sepenuhnya dapat terpenuhi, dan yang terjadi justru mengecewakan. Khususnya pelayanan yang dilakukan lembaga publik, justru masih jauh dari harapan. Meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan, sementara terbatasnya aparatur yang kompeten maka, perlunya pengembangan kompetensi aparatur.

Sehubungan hal tersebut maka pemerintah telah mengeluarkan kebijakan melalui Keputusan Badan Kepegawaian Negara Nomor 43 tahun 2004, tentang peningkatan kompetensi pegawai negeri sipil. Diharapkan dengan dikeluarkannya kebijakan tersebut percepatan pengembangan kompetensi

aparatur dapat direalisasikan. Sampai saat ini masih banyak aparatur pelayanan publik yang tidak kompeten, hal ini tentu saja berdampak terhadap kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh publik.

Beberapa upaya pemerintah telah dilakukan untuk meningkatkan kompetensi aparatur pelayanan publik. Salah satunya dengan mengadakan pendidikan dan pelatihan (diklat) pelayanan prima. Pendidikan dan pelatihan merupakan suatu kebutuhan guna mendukung salah satu bentuk kegiatan peningkatan kompetensi dan merupakan bagian integral dalam Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM). Dalam hal penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan diperlukan pengelolaan secara efektif dan adanya koordinasi yang tepat diantara para pegawai atau panitia penyelenggara terhadap diklat yang diselenggarakan sehingga dapat menghasilkan SDM yang handal dan memiliki kompetensi tertentu sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Secara umum, tujuan pendidikan dan pelatihan adalah untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Dari segi mutu pelayanan apabila ingin ditingkatkan perlu adanya pelayanan yang prima yaitu pelayanan yang bermutu atau sesuai dengan standar pelayanan. Melaksanakan pelayanan yang prima merupakan suatu upaya menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan dan pelatihan di suatu lembaga diklat.

Kegiatan diklat aparatur merupakan peningkatan kompetensi aparatur agar mampu menghasilkan kinerja yang optimal melalui transfer pengetahuan, sikap dan keterampilan. Diadakannya kegiatan diklat tersebut

diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap dari aparatur pelayanan publik. Untuk itulah peneliti ingin melihat apakah diklat yang selama ini diadakan pemerintah telah mencapai tujuan dari diklat itu sendiri.

Hasil sementara yang peneliti peroleh melalui observasi pada pegawai/aparatur pelayanan publik di Kantor Camat Medan Helvetia, terdapat 1 (satu) orang pegawai yang telah mengikuti Diklat Pelayanan Prima (tahun 2012 dan 2015). Untuk itu peneliti ingin melihat kompetensi pegawai setelah mengikuti diklat pelayanan prima. Peneliti ingin mengetahui peranan diklat pelayanan prima dalam meningkatkan kompetensi aparatur pelayanan publik di Kantor Camat tersebut. Untuk itu peneliti mengadakan penelitian dengan judul **“Peranan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kompetensi Aparatur Pelayanan Publik Di Kantor Camat Medan Helvetia”**.

B. Fokus Penelitian

Karena adanya keterbatasan, baik tenaga, dana, dan waktu, dan agar hasil penelitian lebih terfokus, maka peneliti tidak akan melakukan penelitian terhadap keseluruhan yang ada pada objek atau situasi sosial tertentu, tetapi perlu menentukan fokus. Penelitian tentang Peranan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kompetensi Aparatur Pelayanan Publik Di Kantor Camat Medan Helvetia memfokuskan pada peningkatan kompetensi aparatur pelayanan publik dalam berkomitmen,

integritas, bertanggungjawab, kecakapan dan keramahan, mengerti kebutuhan pelanggan, daya tanggap dan empati, serta beretika dan moralitas tinggi.

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah peranan pendidikan dan pelatihan (diklat) pelayanan prima dalam meningkatkan kompetensi aparatur pelayanan publik di Kantor Camat Medan Helvetia?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan pendidikan dan pelatihan (diklat) pelayanan prima dalam meningkatkan kompetensi aparatur pelayanan publik di Kantor Camat Medan Helvetia.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi instansi yang berkaitan dengan diklat tentang pelayanan prima dalam pelayanan publik.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh petugas pada instansi terkait pelayanan publik sebagai bahan acuan untuk meningkatkan kompetensinya.