

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kualitas pelayanan publik di Indonesia belum mempunyai peran penting bahkan vital pada kehidupan ekonomi dan politik. Pelayanan publik juga merupakan unsur paling penting dalam meningkatkan kualitas hidup sosial di dalam masyarakat manapun secara ideal tujuan utama pemerintah tersebut berada. mengingat pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan ekonomi dan politik tetapi kualitas pelayanan publik sampai saat ini secara umum masih belum baik. Buruknya kualitas pelayanan publik menimbulkan krisis kepercayaan di masyarakat terhadap birokrasi publik. Krisis kepercayaan di tunjukan dengan munculnya berbagai bentuk protes dan demonstrasi kepada birokrasi baik di tingkat pusat maupun di daerah.

Pemerintah yang di wakili Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara sendiri mengakui bahwa masyarakat selama ini masih merasakan prosedur mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurangnya informatif, kurang akomodatif, dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya. menilai kualitas pelayanan kepada masyarakat selama reformasi di rasakan semakin menurun dan buruk di tandai dengan lamanya waktu pengurusan dan biaya siluman yang semakin tinggi.

Lebih memperhatikan lagi penyedia pelayanan kepada masyarakat di beberapa instansi pemerintah secara terang terangan dan tanpa rasa malu meminta sejumlah uang tertentu yang tidak rasional jumlahnya. Kasus korupsi dalam pelayanan publik sudah menjadi praktek sehari-hari di Indonesia dan bahkan sudah terlembaga yang melibatkan semua pihak

terkait yang saling menjaga rahasia dan saling melindungi. Untuk mengatasi masalah-masalah pelayanan publik yang buruk ini, maka mendesak dilakukan reformasi birokrasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah pada masyarakat. Pemerintah telah menyiapkan

delapan Undang-Undang untuk mengawal pelaksanaan reformasi birokrasi Undang-Undang Tentang Pelayanan Publik Peraturan perundangan tersebut kemudian dikombinasikan dalam rangka reformasi birokrasi menjadi UU Nomor 39 Tahun 2008 Tentang Kementrian dan Kementrian Negara saat ini, juga sudah diterbitkan grand design reformasi birokrasi dalam bentuk peraturan menpan No.15/2008 tentang pedoman Umum reformasi birokrasi, yang merupakan cetak biru reformasi hingga tahun 2025

Reformasi pelayanan publik sendiri merupakan prime mover (pengerak utama) yang dinilai strategis untuk memulai pembaharuan praktik governance. reformasi pelayanan publik dinilai sebagai entry point dan pengerak utama karena upaya untuk mewujudkan nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik governance yang baik dalam pelayanan publik dapat dilakukan secara lebih nyata. oleh pemerintah harus memperhatikan kepuasan dari penerima pelayanan.

Dalam hal terdapat beberapa instansi atau organisasi baik itu swasta maupun pemerintah, merupakan program pengembangan dan perencanaan peningkatan kualitas pada suatu organisasi dan inputnya terlebih pada pegawai. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik memberikan pengaruh positif dan mempermudah manajemen dalam menjalankan perencanaan, dan peningkatan pengawasan kualitas pelayanan publik dan peningkatan pengawasan pengorganisasian, dan penggerakan masing-masing di bantu oleh pelatihan misalnya menciptakan rencana rencana yang efektif, menyusun struktur organisasi

memuaskan Bidang yang sangat penting lainnya dari pada penggerakan manajereal adalah pelatihan secara formal, yang dapat dirumuskan sebagai pengembangan orang-orang yang direncanakan pelatihan secara formal membantu orang-orang memperoleh kecakapan melalui penerapan apa yang mereka pelajari untuk meningkatkan kinerja dalam kantor.

Dalam pelatihan pegawai merupakan kegiatan sehari-hari untuk meningkatkan kualitas pelayanan supaya bisa dapat bekerja dengan tepat waktu yang sudah ditentukan dalam kantor, dan penilaian kecapaian pegawai adalah penentuan berkalah secara teratur mengenai seberapa jauh seorang pegawai melaksanakan pekerjaannya tujuan untuk menentukan kecekapan penilaian pegawai, untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan pegawai pada Distrik Metemani Kabupaten Sorong Selatan Provinsi Papua Barat dilaksanakan dengan menilai pegawai pada beberapa faktor yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Faktor faktor ini dianggap berhubungan langsung dan menunjukkan pelaksanaan pekerjaan pegawai dalam tugas nya.dengan baik dan membuat yang lebih meningkat lagi dalam melakukan pekerjaan kantor dan mengembangkan keahlian sehingga dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan lebih efektif dan mengembangkan pengetahuan sehingga pekerjaan diselesaikan secara rasional dan mengembangkan sikap, sehingga menimbulkan kemauan kerja sama dengan teman teman pegawai dan pimpinan manajemen untuk bisa dapat meningkatkan kinerja dalam kantor dengan demikian, kinerja seorang pekerja dipandang dari kemampuan nya dan motivasinya dalam melakukan suatu tugas. Dengan kata lain kinerja dapat di tampilkan apabila mempunyai hubungan dengan kinerja iklim organisasi berpengaruh langsung pada kinerja dan juga dalam memberikan pelayanan yang lebih meningkat dan lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan baik itu dalam instansi maupun di dalam organisasi dan suatu jenis

jenis pekerjaan dan kemudian pegawai di coba untuk mengerjakannya sambil di teliti dalam lebih meningkatkan pekerjaan kantor.

## **1.2 Rumusan Masalah.**

1.2.1 Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Distrik Metemani Kabupaten Sorong Selatan.?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1.3.1 Untuk mendesripsikan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Distrik Metemani Kabupaten Sorong Selatan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan atau referensi bagi peneliti lainnya yang akan mengkaji bidang yang sama. Khususnya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberi kontribusi pemikiran dan menjadi bahan pertimbangan bagi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Distrik Metemani dalam mengambil keputusan di masa yang akan datang.