

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sejalan Dengan Meningkatnya Era Globalisasi Clan Ams Informasi Yang Pesat Mengakibatkan Tugas Dan Tanggung Jawab Pemerintah Semakin Kompleks Baik Dalam Kualitas Maupun Kuantitasnya. Hal Ini Menuntut Apratur Pemerintah Memiliki Kinerja Yang Lebih Baik Sehingga Dapat Memberikan Pelayanan Pada Masyarakat. Pembangunan Otonomi Daerah Melalui Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah Telah Membawah Implasi Pada Terjadinya Demokratisasi Termasuk Juga Dalam Hal Pelayanan Publik-Pemberian Otonomi Daerah Diarahkan Untuk Mempercepat Terwujudnya Kesejahteraan Masyarakat Melalui Peningkatan Pelayanan Pemberdayaan Dan Peran Serta Masyarakat.

Disamping Itu Daerah Diharapkan Mampu Meningkatkan Daya Saing Dengan Memperhatikan Prinsip Demokrsai, Penertaan Dan Keadilan, Keintimewaan Dan Kekuasaan Serta Potensi Dan Keanegaramaan Daerah Dalam Sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Peningkatan Dan Tuntutan Masyarakat Akan Pelayanan Pubcik (Public Service) Yang Efektif, Eviseen Serta Memasukan Dari Pegawai Pemerintah Pemerintah Sebagai Pelayan Publik Semakin Populer Semakin Hal Ini Terkait Dengan Perkembangan Kebutuhan, Keinginan Dan Harapan Masyarakat Yang Terus Menambah Dan Kian Mutahir. Masyarakat Sebagai Subjek Layanan Tidak Suka Lagi Dengan Pelayanan Yang Berbelit-Belit, Lama Dan Resiko Akibat Rantai Briokerasi Yang Panjang Masyarakat Menghendaki Kesegarana Pelayanan, Sekalikus Mampu Memahami Kebutuhan Dan Keinginan Yang Terpenuhi Dalam Waktu Yang Relatif Singkat Keinginan-Keinginan Tersebut Perlu Di Respon Dan Dipenuhi Oleh Instansi Yang Bergerak Dalam Bidang Jasa, Apabila Aktifitasnya Ingin Memiliki Citra Yang Baik, Untuk Itu Pihak Manajemen Perlu Mengevaluasi Kembali Aspek Pelayanan Selama Ini Diberikan Telah Sesuai Dengan Kebutuhan Dan Keinginan Masyarakat Yang Dilayani Atau Justru Sebaliknya Masih Terdapat Kesengyangan Antara Pelayanan Yang Diberikan Dengan Pelayanan Yang Diharapkan Masyarakat.

Pelayanan Publik Di Indonesia Masih Menjadi Persoalan Yang Perlu Mendapatkan Perhatian Khusus Peryratan Seperti Itu Dapat Dilihat Dengan Jelas Melalui Berbagai Tuntutan Pelayanan Publik Sebagai Tanda Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Pemerintah, Harus Diakui Bahwa Pelayanan Yang Diberikan Oleh Pemerintah Kepada Masyarakat Terus Mengalami Pembaharuan Dari Segi Pelayanan Sering Dengan Mengingatkannya, Kebutuhan Masyarakat Sesuai Dengan Undang Undang Pelayanan Publik No 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik Yang Berisi Mengenai Kewajiban Negara Adalah Melayani Hak Dasar Masyarakat Konsep Sebuah Pemerintah Adalah Pelayanan Kepada Masyarakat Pemerintah Mempunyai Tugas Untuk Melayani Masyarakat Dan Menciptakan Kondisi Yang Memungkinkan Setiap Pegawai Mengembangkan Kreaktifitas Dan Kemampuan Demi Mencai Tujuan Bersama. Dengan Begitu Pemerintah Berspon Berbagai Pelayanan Masyarakat. Pelayanan Luar Yang Diberikan Sebagai Kewajiban Sudah Tertuang Didalam Berdasarkan Isi Undang-Undang No 73 Tahun 2005 Tentang Tugas Dan Fungsi Kelurahan Didalam Pelayanan Publik Karena Mereka Diangkat Oleh Pemerintah Untuk Melayani Masyarakat Sehingga Pelayanan Akan Dapat Menjadi Lebih Cepat Tanggap Terhadap Kebutuhan Masyarakat Dan Dapat Merancang Model Pelayanan Yang Lebih Bervirvikasi. Dalam Melaksanakan Tugas Dan Tanggungjawab Kepala Kelurahan Bersama Sama Berangkat Keluarahan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Agar Tidak Lebih Memihak Kepada Orang Orang Tentu Dengan Tujuan Agar Pelayanan Umum Bisa Lakukan Oleh Pemerintah Bisa Diberikan Seluruh Masyarakat Pegawai Kelurahan Pada Khususnya Diharapkan Memiliki Sikap Tekad, Semangat Mental Ketataan Untuk Melaksanakan Tugas-Tugasnya Dalam Melayani Masyarakat Dengan Bekal, Wajar Apabila Pelayanan Yang Diberikan Pegawai Atau Aprat Kelurahan Diharapkan Dapat Dilaksanakan Secara Optimal Agar Dapat Diraskan Oleh Masyarakat Namun Pada Kenyataan Pelayanan Yang Diberikan Pihak Kelurahan Kepada Masyarakat, Namun Pada Kenyataan Pelayanan Yang Diberikanpihak Kelurahan Kepada Masyarakat Masih Belum Optimal.

Kelurahan Adalah Wilayah Kelja Luarah Sebagai Perangkat Daerah Kabupaten Atau Daerah Kota Dibawah Kecamatan. Pembentukan Kelurahan Ditunjuk Untuk Meningkatkan Kemampuan Penyelenggaran Pemerintahan Kelurahan Secara Berdayungan, Berhasil Gxma, Dan Pelayanan Terhadap Masyarakat Sesuaia Dengan Tingkat Pengembangan Dan Kemajuan Pembangunan, Pelaksanan Pelayanan Publik Pada Tingkat Pemerintah Kelurahan Merupakan Ujuang Tombak Dalam Pelayanan Prima Pada Masyarakat

Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat Menjadi Salah Satu Aspek Peluang Penting Didalam Pelaksanakan Fungsi Pemerintahan Dimana Pemerintah Berusaha Memberikan Pelayanan Yang Terbaik Sebagai Impelemtasi Dari Fungsi Aparatur Negara.

Kualitas Pelayanan Publik Merupakan Hukum Kondisi Dimana Pelayanan Mempertemukan Atau Memenuhi Atau Bahkan Melebihi Dari Apa Yang Menjadi Harapan Konsumen Dengan Sistem Kinexja Alclual Dari Media Jasa. Keberhasilan Proses Pelayanan Publik Sangat Tergantung Pada Dua Pihak Yaitu Brokerasi Qpelayan) Danm Masyarakat (Yang Dilayani) Dengan Demikian Untuk Melihat Kualitas Pelayanan Publik Perlu Diperhatikan Dan Digaji Dua Aspek Pokok Yakni Aspek Proses Internal Organisasi Briogerasi (Pelayan) Dan Aspek Eskternal Organisasi Yakni Kemanfaatan Yang Dirasakan Oleh Masyarakat Pelanggan.

Kualitas Memberikan Suatu Dorongan Kepada Pelanggan Untuk Menggaji Ikatan Yang Kuat Dengan Suatu Instansi Dalam Jangka Panjang Ikatan Seperti Memungkinkan Suatu Instansi Memahami Dengan Seksama Harapan Pelanggan Serta Kebutuhan Mereka. Dengan Demikian Instansi Tersebut Dapat Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Cara Perusahaan Memungkinkan Pelanggaran Yang Menyenangkan Dan Mengmungkinan Atau Memindahkan Pelanggan Yang Kurang Menyenyangkan. Pada Klriran Dapata Menciptakan Kesetiaan Atau Loyalitas Kepada Perusahaan Yang Memberikan Kualitas Yang Memuaskan.

Kelurahan Yabansai Sebagai Salah Satu Organisasi Pemerintah Birokrasi Publik Yang Berhadapan Langsung Dengan Masyarakat Segalikus Berfungsi Memberikan Pelayanan Kepada Publik Khususnya Dibidang Surat Menyurat Administrasi, Seperti Hal Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga (Kk), Surat Keterangan (Mutasi Penduduk, Surat Nikah, Kartu Lahir, Akta Kematian Dan Lain-Lainya) Tetapi Pelayanannya Dikeluarahan Yabansai Kecamatan Waena Kota Jayapura Ini Belum Memuaskan Pelayanan Masyarakat. Pelayanan Yang Diberikan Oleh Kantor Kelurahan Kadang Terjadi Siang Hari Pada Hal,Masyarakat Datang Menunggu Pegawai Yang Masuk Kereja Jam 10 Dan Pulang Jam 2 Kadang Juga Tidak Masuk Kantor. Melihat Kondisi Ini Maka Penulis Ingin Meneliti Tentang Kualitas Pelayanan Adminstrasi Di Kantor Kelurahan Yabansai.

1.2 Rumusan Masalah

1. Etika dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik Dikantor Kelurahan Yabansai Waena?
2. Etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik Kualitas Pelayanan Dikantor Kelurahan Yabansai Waena?

1.3 Manfaat Penelitian

1. Etika penyelenggaraan pelayanan publik Untuk Mengetahui Pelayanan Publik Yang Ada Dikantor Kelurahan Yabansai Waena
2. Etika penyelenggaraan pelayanan Untuk Mengetahui Dimensi Pelayanan publik Dikantor Kelurahan Yabansai Waena