

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Diberlakukannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan telah di mengalami perubahan beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang No 12 Tahun 2008 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004.

Merupakan suatu cerminan yang kuat dari pemerintah pusat untuk memberikan pelimpahan kekuasaan kepada daerah yang dikenal dengan istilah desentralisasi. Hal ini berarti bahwa ada kecenderungan pemerintah pusat yang selalu sentralistik berangsur-angsur menjadi kekuasaan yang desentralisasi kepada daerah. Pemerintah pusat sudah mulai terbuka didalam penyelenggaraan pemerintahan untuk dilimpahkan sepenuhnya kepada daerah untuk mengurus segalanya agar menjadi mandiri dan berkembang maju.

Pegawai Negeri Sipil sebagaimana yang dimuat dalam peraturan pemerintah No 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negri Sipil dan selanjutnya dalam Undang-Undang No 43 Tahun 1999 Tentang pokok-pokok kepegawaian adalah sebagai berikut “pegawai negeri adalah setiap warga negara RI yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri atau disertai tugas Negara lainnya dengan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Hasil penelitian awal memperlihatkan bahwa masalah utama yang terjadi di Kecamatan Margahayu ialah masih kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh pemimpin. Ini dapat dilihat dari gejala-gejala seperti :

1. Kurang tegasnya pemimpin dalam melakukan keputusan sanksi terhadap pegawai yang melanggar aturan dan tidak bekerja sesuai dengan apa yang telah diperintahkan
2. Seorang pemimpin seharusnya memberikan contoh yang baik, tetapi di Kecamatan pemimpin masih datang terlambat sehingga pengawasan terhadap pegawai kurang maksimal.
3. Pengawasan pemimpin terhadap kualitas pelayanan masih kurang. Terlihat dari target yang tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan.

Agar pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai sesuai, diperlukan pengawasan dari seorang pemimpin. Tetapi fenomena yang terjadi mengenai pengawasan di kecamatan margahayu masih belum efektif, ini dapat di lihat dari :

1. Pelaksanaan kerja masih ada yang tidak sesuai target yang ditetapkan. Data yang diperoleh menemukan bahwa target pelaksanaan yang ditetapkan masih jauh dalam realisasi pencapaiannya.
2. Kualitas pelayanan masih kurang maksimal, ini bisa dilihat dari masih adanya kesalahan dalam pemberian nomor pada Kartu Keluarga, kesalahan pengetikan nama.
3. Pada saat jam kerja ada pegawai yang tidak berada di tempat kerjanya melainkan melakukan aktivitas yang tidak sesuai dengan pekerjaannya.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan-permasalahan akan dijabarkan pada identifikasi masalah diataranya sebagai berikut :

1. Kurang baiknya pelaksanaan kualitas pelayanan yang dilakukan, sehingga timbul ketidakpuasan dari masyarakat.
2. Kurang tegasnya pemimpin terhadap pegawainya sehingga tidak bekerja dengan sungguh-sungguh.
3. Kurangnya pengawasan yang dilakukan pemimpin terhadap kualitas pelayanan yang di berikan terhadap masyarakat.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah masalah yang telah diuraikan diatas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana realitas pengawasan di Kecamatan Margahayu
2. Bagaimana realitas kualitas pelayanan di Kecamatan Margahayu
3. Seberapa besar pengaruh pengawasan terhadap kualitas pelayanan

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui :

1. Seberapa besar pengaruh pengawasan;
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan;
3. Seberapa besar pengaruh pengawasan terhadap kualitas pelayanan

1.5 Kegunaan penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini bertujuan, pada prinsipnya untuk mengembangkan teori-teori akademis dalam rangka memberikan kontribusi pemikiran dari segi efek keilmuan dan secara akademik dalam pengembangan konsep-konsep serta

teori-teori Pengawasan, sehingga dapat mengungkapkan suatu produk pengembangan keilmuan melalui teori yang ada dengan pendekatan dan metode baru bagi pengembangan kondisi kualitas pelayanan.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Bagi peneliti untuk mengembangkan konsep ilmu Administrasi Negara. Khususnya dalam hal pengawasan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi kepustakaan, serta dapat dijadikan bahan informasi bagi pihak yang berkepentingan dengan masalah yang teliti. Bagi lembaga UIN SGD Bandung, kegiatan penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu atau teori-teori pengembangan ilmu Administrasi Negara. Dan bagi Kecamatan Margahayu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Kecamatan Margahayu dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

1.5 Kerangka Pemikiran

Tujuan dari administrasi negara yaitu memberikan pelayanan yang terbaik untuk kepentingan masyarakat di berbagai bidang kehidupan. Hal ini sesuai dengan tujuan administrasi negara yaitu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya terhadap kepentingan masyarakat atau publik, seperti yang dikemukakan oleh S. Pamudji “Tujuan yang hendak dicapai dalam proses administrasi itu dalam pemerintahan disebut juga dengan satu atau dua istilah yaitu *public service*.”

Dalam pengertian awam, pengawasan dapat diartikan sebagai perbuatan untuk melihat dan memonitor terhadap orang agar ia berbuat sesuai dengan kehendak yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan dalam ilmu manajemen,

pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen yang merupakan faktor penentu bagi kelangsungan hidup suatu organisasi.

George R. Terry yang dikutip oleh Malayu Hasibuan, 1996:246 memberikan pengertian pengawasan sebagai berikut:

“Controlling can be defined as the process of determining what is to be accomplished, that is the standard; What is the being accomplished, that is performance, evaluating the performance and if necessary applying corrective measures so that performance takes place according to plans, that is, in conformity with the standard (pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses penentuan, apa yang harus dicapai yaitu standar, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan dan bila perlu melakukan perbaikan-perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana yaitu selaras dengan standar.)”

George R. Terry, seperti yang dikutip oleh Sarwoto dalam bukunya Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen, mengemukakan ada empat langkah pokok yang bersifat fundamental bagi semua pengawasan manajerial. Langkah pokok ini meliputi:

1. Penentuan ukuran atau pedoman baku (standar);
2. Penilaian dan pengukuran terhadap pekerjaan yang sudah senyatanya dikerjakan;
3. Perbandingan antara pelaksanaan pekerjaan dengan ukuran atau pedoman baku yang telah ditetapkan untuk mengetahui penyimpangan-penyimpangan yang terjadi;
4. Perbaikan atau pembetulan terhadap penyimpangan-penyimpangan yang terjadi, sehingga pekerjaan tadi sesuai dengan apa yang telah direncanakan (Sarwoto. 1994:100).

Menurut Manullang, pengawasan adalah suatu proses untuk menetapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya dan mengoreksi bila perlu dengan maksud supaya pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana-rencana semula.

Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasinegara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaansumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik.

Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika sepertiakuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semuapenerima pelayanan.

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang – Undang Dasar 1945 alinea Ke 4, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi : Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pelayanan umum diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangkapelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Seperti pendapat yang telah diuraikan oleh David Obsborn dan Ted Gaebler (1992:17) dalam Budiarto dkk, melalui konsep *reinventing government* menjelaskan bahwa pemerintah dalam menghasilkan pelayanan/jasa publik hendaknya memperhatikan kebutuhan dan keinginan masyarakat (*costumer driven government*) agar pelayanan/jasa tersebut dikonsumsi oleh masyarakat secara memuaskan. Keputusan

masyarakat pelanggan untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi pelayanan/jasa dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk diantaranya persepsi/tanggapan mereka terhadap kualitas pelayanan.

Dalam upaya mempertahankan komitmen pelayanan jasa yang baik dan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas, maka pemerintah harus melakukan pengukuran terhadap kinerja atau kualitas pelayanan yang telah disajikannya, seberapa besar kualitas pelayanan tersebut mampu menciptakan kepuasan bagi konsumen.

Dalam memberikan penilaian atas pelayanan yang telah diterimanya, pelanggan menggunakan 5 indikator penentu kualitas pelayanan sebagaimana yang dikemukakan oleh Parasuraman yang dialih bahasakan oleh Fandy Tjiptono (2004: 70), yaitu :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik), meliputi fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan yang digunakan, penampilan karyawan, sarana komunikasi, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan;
2. *Emphaty* (Empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi yang tulus dan berupaya memahami keinginan konsumen;
3. *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang disajikan dengan segera, akurat dan sebagainya;
4. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu kemampuan karwayan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, kesigapan karyawan, kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, penanganan keluhan konsumen dan sebagainya;

5. *Assurance* (Jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, keterampilan dalam memberikan informasi, keramahan para karyawan perusahaan.

Sesuai dengan beberapa uraian di atas jelas bahwa pengawasan mempengaruhi pelayanan. Karena tujuan utama dari pengawasan ialah mengusahakan agar apa yang direncanakan menjadi kenyataan. Untuk dapat benar-benar merealisasi tujuan utama tersebut, maka pengawasan pada taraf pertama bertujuan agar pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan intruksi yang telah dikeluarkan, dan untuk mengetahui kelemahan-kelemahan serta kesulitan-kesulitan yang dihadapi dalam pelaksanaan rencana berdasarkan penemuan-penemuan tersebut dapat diambil tindakan untuk memperbaikinya, baik pada waktu itu ataupun waktu mendatang.

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran



1.6 Hipotesis

Hipotesis atau hipotesa merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Maka, jawaban sementara yang dapat kita simpulkan dari kerangka pemikiran tersebut adalah sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh pengawasan terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung.

H_1 : Terdapat pengaruh pengawasan terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG