

Bab I Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik pada hakikatnya berhubungan akan elemen kehidupan yang sangatlah luas. Didalam kehidupan bernegara, fungsi pemerintah adalah menyediakan bermacam pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, termasuk pelayanan yang diberikan berbentuk pengawasan atau pelayanan lainnya, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pada sektor rutinitas, kesehatan, pendidikan, dan yang lain. Berbagai kampanye reformasi publik yang dirasakan negara maju awal 1990-an menjadi sasaran tekanan publik dalam mengembangkan kualitas pelayanan publik dari pemerintah.

Beratnya tugas pemerintahan menuntut ketersediaan peran birokrasi yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara, tidak sekedar melalui sisi kuantitas, namun juga keterampilan profesional serta kualitas moral yang sebanding akan kebutuhan. Pengembangan SDM dalam pemerintahan (organisasi publik) harus berpedoman pada peningkatan kemampuan profesional dan penanaman etika profesi, serta dibarengi dengan semangat melayani masyarakat (masyarakat). Hal ini sesuai dengan perkembangan terkini dari paradigma dan praktik administrasi saat ini, yaitu konsumen adalah pihak yang dilayani.

Tata pemerintahan yang baik adalah isu inti yang paling menonjol dalam administrasi publik, dan ada tuntutan sosial yang kuat. Dilain sisi, tuntutan tersebut adalah hal wajar, dan sudah sepatutnya pemerintah memberikan respon dan melakukan perubahan yang bertujuan untuk mewujudkan *good governance* (Soraya, 2016).

Masyarakat juga membutuhkan pegawai/instansi pemerintah yang memiliki keahlian di bidangnya. Pegawai/atau lembaga profesional pada pengelolaan pemerintahan mampu memiliki pengaruh pemerintahan dengan kualitas lebih baik dan lebih baik dalam menjalankan peran pembangunan sosial ekonomi, pemberdayaan masyarakat, dan pelayanan publik. Jika instansi/pegawai pemerintah tidak memiliki kemampuan profesional dalam menjalankan visi dan misi pemerintah, maka pelaksanaan pembangunan daerah tidak akan mencapai keadaan terbaik. UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Pengertian Aparatur Sipil Negara yang disebut ASN merupakan profesi pegawai pemerintah dan pegawai negeri sipil, dan terdapat kontrak kerja untuk mengabdikan di dalam instansi pemerintahan.

Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya dikenal Pegawai ASN merupakan Pegawai Negeri Sipil dan Aparatur Sipil Negara yang diangkat oleh pemerintah yang bertugas untuk menjalankan pekerjaan pada posisi pemerintahan atau melakukan tugas negara yang lain, serta menerima balas jasa sesuai akan perundang-undangan.

Sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat dan penanggung jawab pelayanan publik, pemerintah membuat tujuan yang mengarah pada pelayanan publik, mengupayakan dan memikirkan terwujudnya tujuan pelayanan bagi setiap elemen masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga menghasilkan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas ialah jenis layanan yang dapat menghasilkan rasa puas kepada pengguna yang bisa mengukur kualitas pelayanan serta apa yang mampu disampaikan oleh masyarakat serta bagaimana menyampaikan kebutuhan masyarakat sendiri.

Pelayanan publik adalah tanggung jawab pemerintahan dari aktivitas yang diprogramkan bagi kepentingan umum. Aktivitas tersebut meliputi faktor-faktor seperti perhatian, kemauan, dan persiapan karyawan pemerintah, yang memerlukan profesionalisme karyawan agar mampu memberikan pelayanan terbaik. Pelayanan publik hanya bisa didapatkan melalui pegawai negeri sipil, serta apabila pelayanan tersebut diberikan oleh tenaga pelayanan yang profesional (birokrasi), masyarakat dapat merasakannya sebagai pengguna.

Karena semakin kompleksnya kebutuhan dan kepentingan masyarakat, profesionalisme birokrasi ini menjadi sangat penting. Apabila aparat pemerintah memberikan hal-hal yang selama ini memenuhi harapannya, maka kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik akan terpuaskan. Pelayanan tersebut terutama mencakup beberapa unsur yakni biaya relatif murah, jam kerja yang relatif cepat, kualitas relatif lebih baik dan kualitas yang baik.

Pegawai yang profesional akan menentukan kinerja yang tercermin dari kualitas pengabdian kepada masyarakat, dan dapat mengukur tingkat capaian kerja. Sebab itu, peran tenaga profesional sangat penting dan sangat diperlukan, terutama kelurahan, sebagai unit pelayanan langsung masyarakat, mampu melayani masyarakat dengan baik, dalam hal ini tenaga kerja patut memberikan perhatian. Dengan dasar tersebut penulis memiliki ketertarikan dalam membuat judul tersebut "Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sukolilo Surabaya"

1.2 Rumusan Masalah

Dari pemaparan latar belakang masalah, sehingga disusun rumusan masalah studi berikut: “Bagaimana pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Sukolilo Surabaya?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan khusus penelitian ini adalah : Untuk menganalisa besarnya pengaruh dari profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Sukolilo Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari studi ini ialah sebagai berikut:

1. Dalam pelaksanaannya, masukan dan kontribusi ideologis untuk kepala satuan kerja perangkat daerah terlebih pemahaman bagaimana profesionalitas kerja Kantor Kecamatan Sukolilo di Jl. Nginden Semolo No. 89 Surabaya (60119) Merumuskan kebijakan profesional dalam pekerjaan pegawai dan berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Secara akademis, sebagai masukan untuk bahan referensi pelengkap dan bahan perbandingan, dapat memberikan kontribusi ilmiah bagi civitas akademika.

1.5 Sistematika Penelitian

Untuk menjadi suatu gambaran yang jelas isi dari penulisan proposal skripsi ini, kemudian di kemukaan susunan dan rangkaian dari masing-masing bab sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan

Pada bagian pendahuluan terdiri dari : latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

Bab II Kajian Pustaka

Kerangka penelitian berisi teori/konsep, hasil penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran yang sesuai variabel/permasalahan penelitian dan

tujuan penelitian yang dirumuskan dan hipotesis Penelitian.

Bab III : Metode Penelitian

Metode penelitian berisi rancangan penelitian, populasi dan sampel, pengukuran dan instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknis analisis data.

Bab IV : Penyajian Data, Analisa Data dan Pembahasan

Pada bab ini menguraikan tentang hasil penelitian

Bab V : Kesimpulan dan Rekomendasi

Pada bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan Rekomendasi.