

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejak tahun 1990, di negara-negara maju telah mengalami reformasi pelayanan publik, hal itu dilakukan karena masyarakat menginginkan peningkatan pelayanan publik yang mereka terima. Di Indonesia sendiri upaya meningkatkan mutu pelayanan publik sudah dimulai sekitar tahun 1980-an (Agus Fanar Syukri, 2007). Itu semua dapat dilihat melalui INPRES Nomor 5 tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha. Tidak berhenti di situ saja, bentuk upaya perbaikan pelayanan publik dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Kemudian untuk lebih memperkuat komitmen aparaturnegara dalam mewujudkan peningkatan mutu pelayanan, maka diterbitkanlah INPRES No.1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Menurut Agus Fanar Syukri dalam Penelitiannya Tahun 2007, mengatakan bahwa krisis ekonomi dan politik yang melanda Indonesia pada tahun 1997 yang juga sekaligus berdampak pada krisis sosial merupakan awal dari tuntutan reformasi di Indonesia. Hal itu telah mendorong pemerintah untuk melihat kembali pentingnya mutu pelayanan publik dan juga pentingnya untuk melakukan perbaikan. Oleh sebab itu, pada tahun 2003 diterbitkan Keputusan MenPAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan

Pelayanan Publik (Priyanto Susiloadi,2006). Upaya pemerintah dalam meningkatkan mutu pelayanan publik tidak hanya ditempuh dengan aturan-aturan tersebut diatas, namun juga melalui peningkatan kemampuan aparat (SDM birokrat) dalam memberikan pelayanan. Hal ini dilakukan dengan cara memberikan materi-materi manajemen pelayanan di dalam diklat struktural pada berbagai tingkatan.

Tuntutan perbaikan mutu pelayanan publik semata-mata tidak hanya bertujuan untuk melayani kebutuhan masyarakat saja, namun juga diharapkan mampu memberikan dampak positif bagi dunia usaha nasional dan dapat meningkatkan daya tarik arus investasi dari luar negeri ke Indonesia karena faktor mudahnya alur birokrasi. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dilaksanakan dalam berbagai sendi pelayanan, antara lain terkait pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk. Namun pelayanan yang diselenggarakan pemerintah belum mampu memenuhi harapan masyarakat. Oleh karena itu diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pembenahan yang menyeluruh yang meliputi aspek kelembagaan, kepegawaian (SDM), tata laksana, akuntabilitas sehingga mampu menghasilkan pelayanan publik yang baik, yaitu pelayanan yang cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan, dan akuntabel (Priyanto Susiloadi,2006).

Namun, birokrasi pelayanan publik di Indonesia masih sangat lekat dengan pendapat negatif dari masyarakat. Masyarakat cenderung menilai bahwa birokrasi pelayanan publik di Indonesia masih sangat lamban, inefisien, inefektivitas dan tidak transparan. Birokrasi pelayanan publik di Indonesia sangat lekat dengan penyakit (Patologi) yang sangat merugikan

kepentingan-kepentingan masyarakat (Agus Dwiyanto,2002). Seringkali masyarakat mengeluh dengan lambannya pelayanan yang diberikan dan kurang responsivenya terhadap kebutuhan masyarakat, bahkan banyak pendapat-pendapat di kalangan masyarakat yang merasa enggan untuk menggunakan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah karena persyaratan yang ditentukan begitu sulit dan rumit sehingga sulit bagi masyarakat untuk memahaminya.

Birokrasi publik di Indonesia belum sepenuhnya berorientasi pada kinerja dan kualitas yang benar, sehingga mengakibatkan buruknya kinerja pemerintah. Buruknya kinerja di birokrasi pemerintah dikarenakan rendahnya kapasitas dan kualitas SDM yang berperan sebagai penyelenggara pelayanan publik. Rendahnya kapasitas dan kualitas SDM terutama pada bidang IT. Akibat dari itu maka pelayanan yang berkualitas dan bermutu yang ingin diwujudkan oleh pemerintah mengalami kendala karena rendahnya kapasitas dan kualitas SDM birokrasi pelayanan publik, sehingga oleh karena hal itu masyarakat yang kembali dirugikan (Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2016).

Adapun permasalahan yang ada di lingkup pelayanan publik yaitu, Rendahnya Kualitas Pelayanan Publik. Birokrasi pemerintah selalu di sorot melalui kualitas pelayanan publik. Upaya perbaikan pelayanan di era reformasi merupakan suatu harapan di dalam birokrasi di Indonesia, namun dalam perjalanan reformasi selama ini, tidak menunjukkan perubahan yang signifikan. Itu dibuktikan bahwa sampai saat ini masih banyak argumen ataupun tanggapan dari berbagai elemen masyarakat yang mengatakan birokrasi pelayanan justru mengalami kemunduran yang dibuktikan dengan

banyaknya penyimpangan di dalam pelayanan publik. Sistem dan prosedur yang rumit, berbeli-belit, dan sumber daya manusia yang lamban dalam memberikan pelayanan, mahal, tertutup, dan diskriminatif serta berbudaya bukan melayani melainkan dilayani juga merupakan aspek layanan publik yang banyak disoroti (Surjadi,2009).

Penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini adalah Peranan Pemerintah Dan Partisipasi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik yang telah dilakukan di Pusat Studi Kependudukan Dan Kebijakan oleh Priyanto Susiloadi pada tahun 2006. Telah dilakukan survei tahun 2002 dan menunjukkan hasil yang dimana penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih sangat penuh dengan ketidakpastian waktu dan prosedur pelayanan. Juga biaya pelayanan yang tidak pasti sering kali membuat para pengguna pelayanan mengeluh. Hal itu terjadi dikarenakan prosedur pelayanan yang tidak pernah mengatur kewajiban dan penyelenggaraan pelayanan dan hak yang dimiliki oleh warga sebagai pengguna layanan. Oleh sebab ketidakpastian ini juga berakibat mendorong warga pengguna layanan untuk memberi suap dan pungli kepada petugas agar apa yang mereka butuhkan dapat segera diproses. Hal itu kemudian berdampak suap dan pungli menjadi suatu hal yang sudah wajar dan biasa karena warga menganggap bahwa dengan suap dan pungli dapat membantu mereka mendapatkan kepastian pelayanan.

Kondisi ini dikarenakan didalam kerangka hukum administrasi positif saat ini telah diatur tentang standart minimum kualitas pelayanan, namun kepatuhan terhadap standar minimum pelayanan publik tersebut masih belum terwujud dalam pelaksanaan tugas oleh aparatur negara. Selain

itu juga banyak terjadi permasalahan yaitu tingginya tingkat penyalahgunaan wewenang yang diwujudkan dalam bentuk KKN. Tuntutan pemberantasan KKN sejak awal reformasi merupakan tuntutan penting, namun sampai saat ini tingkat KKN masih sangat tinggi. Itu bisa dilihat di tingkat kecamatan. Dimana di tingkat kecamatan sering kali luput dari pengawasan. Seperti halnya di tingkat kecamatan, pungutan liar terjadi di kecamatan dan dikenakan kepada masyarakat yang hendak menggunakan layanan publik, yaitu pengurusan KTP, Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga, SKCK, Surat Pengantar Pindah Tempat, Ijin Mendirikan Bangunan, Ijin Keramaian dan masih banyak lagi.

Semua bentuk pelayanan di atas merupakan alat untuk melakukan pungutan liar (PUNGLI). Selain permasalahan pungutan liar, di tingkat kecamatan juga ditemukan berbagai permasalahan yang cenderung menjadi sorotan standar mutu pelayanan publik yang ditetapkan di Indonesia, yaitu lamanya proses yang dibutuhkan untuk berbagai kepentingan di atas. Oleh karena hal itu, seringkali masyarakat mengeluh dan melakukan komplain dikarenakan apa yang mereka butuhkan tidak cepat diproses dan tidak dapat digunakan sesuai keperluannya. Kualitas SDM yang tidak memadai juga sering kali menjadi faktor penghambat dalam mewujudkan standar pelayanan publik yang bermutu. Dimana pegawai yang menguasai IT masih sangat sedikit, akibat dari itu maka proses penerbitan surat-surat menjadi lama.

Oleh karena berbagai permasalahan di atas, maka mendorong penulis untuk meneliti dan mengkaji lebih dalam lagi tentang pelaksanaan standar pelayanan publik di tingkat kecamatan dan mengambil judul penelitian

“Implementasi Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan Sutojayan Kabupaten Blitar”

1.2 Rumusan Masalah

Melihat latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, maka dapat diambil sebuah rumusan masalah yaitu, “Bagaimana Implementasi Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan Sutojayan Kabupaten Blitar?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka ada tujuan yang ingin dicapai dengan dilaksanakannya penelitian ini yaitu, “Untuk Mengetahui Implementasi Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan Sutojayan Kabupaten Blitar”.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengertian dan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan, antara lain :

1. Bagi Pihak Kecamatan Sutojayan

Bisa menjadi masukan atau sumbangan atau bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu pelayanan publik yang memuaskan masyarakat dan sesuai dengan tuntutan masyarakat yang mengacu pada standar pelayanan publik yang telah diterapkan di Indonesia.

2. Bagi Lembaga Pendidikan

Dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk menerapkan standar dalam penyusunan Tugas akhir yang baik atau sesuai

dengan tuntutan dan harapan Prodi Akuntansi Sektor Publik,
Fakultas Ekonomi maupun Universitas Trunojoyo Madura.

3. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan sebagai mahasiswa tentang
bagaimana standar pelayanan publik yang benar dan yang
sesuai dengan harapan masyarakat.