

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Secara umum mengenai kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan hasil dari adanya perbedaan-perbedaan antara harapan konsumen/pelanggan dengan kinerja yang dirasakan oleh konsumen tersebut. Kepuasan konsumen ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun standar pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya.

Standar pelayanan merupakan suatu ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan. Standar pelayanan yang diterapkan hendaknya realitas karena merupakan jaminan bahwa janji atau komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan. Adapun perbaikan kualitas pelayanan dimaksudkan sebagai upaya memuaskan konsumen yang pada dasarnya berkembang dari waktu ke waktu, sehingga upaya perbaikan harus pula dilakukan secara berkesinambungan.

Sebagaimana dinyatakan oleh Daviddow & Uttal dalam Surjadi (2009:57), menyatakan bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan konsumen . Perbaikan kualitas pelayanan harus senantiasa didasarkan pada tiga hal, yaitu : Pertama ialah hasil pengukuran indeks kepuasan pelanggan melalui proses penelitian yang cermat, akurat dan akuntabilitas, serta berkelanjutan.

Kedua adalah dari hasil evaluasi kinerja atau hasil pengkajian kinerja yaitu bagaimana kinerjanya, apa faktor penyebabnya dan bagaimana mengatasinya. Dengan memprioritaskan pada unsur pelayanan yang mendapat skor rendah dari pengukuran indeks kepuasan masyarakat.

Ketiga adalah didasarkan pada perkembangan lingkungan administrasi publik, termasuk di dalam perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, sehingga kualitas pelayanan bersifat dinamis, berkembang dari waktu ke waktu. Perlu di perhatikan pula bahwa esensi kepuasan pelanggan pada dasarnya adalah adanya keefektifan dari sistem organisasi yang mampu membantu pelanggan memenuhi kebutuhan secara optimal, dalam lingkungan yang kompetitif, indikator yang dapat menunjukkan kepuasan konsumen adalah apakah konsumen tersebut akan merasa puas atau tidak dengan kinerja yang telah di terapkan.

Menurut Angel dalam Surjadi (2009:49) mengartikan kepuasan konsumen sebagai evaluasi dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidaksesuaian timbul apabila *outcome* (hasil) tidak memenuhi harapan. Sedangkan menurut Kotler dalam Surjadi(2009:49) mengartikan kepuasan konsumen tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapan, dalam hubungan dengan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat oleh Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota. Maka pelaksanaan urusan wajib dan pilihan tersebut menjadi acuan dan tolok ukur keberhasilannya.

Penyelenggaraan urusan wajib merupakan penyediaan pelayanan dasar kepada masyarakat sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal sebagai alat ukur

yang ditetapkan. Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri menjadi salah satu acuan bagi Pemerintahan Kabupaten/Kota dalam penyusunan perencanaan program pencapaian target masing-masing daerah Kabupaten/Kota dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2009. Hingga saat ini terdapat 15 SPM kementerian terkait yang telah mengeluarkan acuan Standar Pelayanan Minimal untuk diterapkan ke seluruh daerah di Indonesia. Kelimabelas SPM dimaksud meliputi: bidang perumahan rakyat, bidang pemerintah dalam Negeri, bidang sosial, bidang kesehatan, bidang pemberdayaan perempuan dan anak, bidang lingkungan hidup, bidang keluarga berencana dan sejahtera,, bidang pendidikan, bidang pekerjaan umum, bidang ketahanan pangan, bidang kesenian, bidang komunikasi dan informasi, bidang perhubungan, bidang penanaman modal, dan bidang tenaga kerja.

Mengingat perlunya kesamaan pemahaman antara perumus kebijakan dengan pelaksana kebijakan di lapangan, untuk itu dibutuhkan juga tanggung jawab bersama dari berbagai pihak dalam rangka menjaga agar kualitas lingkungan hidup tetap terjaga dengan baik, Pemerintah, masyarakat maupun pihak swasta sebagai *Stakeholder* (pihak berkepentingan) dari lingkungan hidup harus saling mendukung dan meningkatkan partisipasi dalam bekerja sama menjaga atau memelihara kualitas lingkungan hidup. Bagi masyarakat bentuk partisipasi ini antara lain dengan meningkatkan kesadaran untuk tidak membuang sampah sembarangan di sungai, sebab hal tersebut dapat mencemari air sungai, dan bagi Pemerintah Kabupaten Bangkalan menjadi bentuk teguran agar lebih tegas lagi dalam menerapkan tanggung jawab tersebut antara lain dengan memberikan pelayanan yang baik

melalui program kerja yang terencana. Maka dari itu setiap instansi yang bertanggung jawab wajib menerbitkan Standar Pelayanan Minimal , tepatnya di Badan Lingkungan Hidup karena melalui Standar Pelayanan Minimal Pemerintah dapat merumuskan warga agar mendapatkan mutu pelayanan yang lebih produktif seperti yang telah tertera dalam Standar Pelayanan Minimal.

Standar Pelayanan Minimal merupakan sebuah kebijakan publik yang mengatur mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 pasal 11 ayat (4) tentang Pemerintah Daerah menyatakan bahwa penyelenggaraan urusan pemerintah yang bersifat wajib yang berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal dilaksanakan secara bertahap dan ditetapkan oleh Pemerintah.. Pedoman sebagaimana dimaksud telah ada pada Peraturan Pemerintah Nomor 65 tahun 2005 tentang Pedoman dan Penerapan Standar Pelayanan minimal.

Petunjuk teknis dari pelaksanaan pedoman tersebut muncul dalam bentuk Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal. Khusus untuk Bidang Lingkungan Hidup, Peraturan turunan dari PP Nomor 65 Tahun 2005 adalah dalam bentuk Peraturan Menteri, yaitu Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 19 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Lingkungan Hidup Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota dan Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 20 Tahun 2008 tentang Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Minimal Bidang Lingkungan Hidup daerah Provinsi dan Daerah

Kabupaten/Kota . Hal inilah yang menjadi dasar penulis untuk mengkaji secara lebih objektif dan menjadi keputusan penulis dalam mengambil judul “Implementasi Standar Pelayanan Minimal Pada Bidang Lingkungan Hidup Di Badan Lingkungan Hidup Kabupaten Bangkalan”

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka dapat ditarik sebuah rumusan masalah yang akan dibahas di penelitian ini, yaitu “Bagaimana implementasi Standar Pelayanan Minimal pada bidang lingkungan hidup di Badan Lingkungan Hidup Kabupaten Bangkalan?”

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, adapun tujuan dari tugas akhir ini adalah “Untuk mengetahui Implementasi Standar Pelayanan Minimal pada Bidang Lingkungan Hidup di Badan Lingkungan Hidup Kabupaten Bangkalan”

1.4 Manfaat

Dalam penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan manfaat terhadap beberapa pihak yang berkepentingan, antara lain;

1. Bagi Badan Lingkungan Hidup

Bisa menjadi sumbangan pemikiran kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Bangkalan dalam melakukan penerapan Standar Pelayanan Minimal dengan bijak dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan yang lebih baik lagi. Selain itu dapat juga meningkatkan

hubungan kerja sama antara Badan Lingkungan Hidup Kabupaten Bangkalan dengan Universitas Trujoyo Madura.

2. Bagi Lembaga Pendidikan

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan manfaat dalam menjadikan bahan pembelajaran atau acuan dalam proses menempuh tugas akhir dan dapat dijadikan bahan referensi bagi teman-teman Universitas Trunojoyo Madura (UTM) khususnya untuk adek-adek kelas Program Studi D3 Akuntansi Sektor Publik yang mungkin dapat membantu dalam melakukan penelitian dan semoga dapat menjadikan inspirasi bagi mahasiswa lain.

3. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan mahasiswa dalam menambah pengetahuan tentang pedoman penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan Minimal. Selain itu dapat menerapkan ilmu yang telah didapat diperkuliah dan dapat dijadikan dokumentasi pribadi.

1.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Peneliti memilih Badan Lingkungan Hidup yang berlokasi di Jl. Soekarno - Hatta No. 32B Bangkalan, Kabupaten Bangkalan sebagai objek penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir yang sedang dilaksanakan sekarang ini. Penelitian dilaksanakan selama 40 hari, terhitung mulai tanggal 05 Januari 2015 sampai dengan 13 Februari 2015. Waktu pelaksanaan magang/PKL pada jam 08.00 – 14.00.