

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Peningkatan pelayanan publik merupakan salah satu tujuan otonomi daerah sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004. Tujuan dari otonomi daerah adalah untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat dan peningkatan daya saing daerah. Disamping itu, dalam Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 disebutkan bahwa aspek pelayanan publik menjadi salah satu tolok ukur yang menentukan dalam evaluasi keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Walaupun pelayanan publik menempati posisi yang sangat strategis dalam evaluasi penyelenggaraan pemerintahan, namun pada kenyataannya tidak ditopang oleh mekanisme pelayanan yang transparan. Oleh Karena itu tidak mengherankan jika pelayanan publik memiliki ciri yang cenderung korup, apalagi yang berkaitan dengan pengadaan produk-produk pelayanan publik yang bersifat kewajiban, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Izin Mengemudi (SIM), Pasport, dan lain-lain.

Kondisi pelayanan publik di Indonesia, dari hasil penelitian Ulbert Silalahi yang dikutip dari Warsito Utomo (2003) atas pelayanan publik diperoleh data bahwa tingkat kepuasan pelayanan oleh aparatur negara yang diberikan kepada

masyarakat menunjukkan prosentase rata-rata 33,7 % yang dikategorikan rendah. Masyarakat mengatakan bahwa sikap dari penyelenggara pelayanan publik adalah kurang baik, yaitu : apatis, menolak berurusan, bersikap dingin, memandang rendah, bekerja mekanis, ketat pada prosedur, dan sering mem-ping pong masyarakat. Satuan-satuan organisasi yang dibentuk untuk melaksanakan pelayanan langsung kepada masyarakat, seringkali tidak tanggap terhadap aspirasi dan keluhan masyarakat. Panjangnya prosedur dan lambannya proses pengambilan keputusan yang menyangkut masalah pelayanan publik menyebabkan maraknya penyalahgunaan wewenang atau jabatan.

Hal senada disampaikan oleh Dwiyanto dkk (2003), dalam penyelenggaraan pelayanan publik, orientasi pada kekuasaan yang amat kuat selama ini telah membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan publik. Birokrasi dan para pejabatnya lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa dari pada sebagai pelayan masyarakat. Akibatnya, sikap dan perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat.

Dalam era teknologi informasi saat ini, perkembangan masyarakat yang sangat dinamis, tingkat kehidupan yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001). Masyarakat akan semakin sadar tentang apa yang menjadi hak dan kewajibannya sehingga semakin berani untuk mengajukan tuntutan dan aspirasinya. Dalam kondisi masyarakat seperti tersebut di atas, aparat penyelenggara pelayanan publik

dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas sehingga dapat memberikan kepuasan pada masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pemerintah mengeluarkan kebijakan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006. Tujuan dari kebijakan adalah terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan dan terjangkau serta memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik. Kebijakan ini juga mewajibkan Semua Kabupaten/kota untuk melaksanakan pelayanan terpadu satu pintu dengan membentuk struktur organisasi beserta kelengkapan sarana dan prasarannya.

Adapun substansi dari kebijakan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 adalah diterapkannya sistem *one stop service* yang menitikberatkan pada aspek integrasi pelayanan meliputi :

1. Penyelenggaraan pelayanan dilakukan dalam satu tempat
2. Kepastian waktu pelayanan
3. Kepastian biaya pelayanan
4. Kejelasan prosedur pelayanan dan posisi dokumen dapat ditelusuri pada setiap tahapan proses pelayanan
5. Mengurangi berkas persyaratan permohonan yang sama untuk dua atau lebih penerbitan dokumen

6. Pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan
7. Menyediakan sarana untuk pengaduan penerima pelayanan

Untuk kelancaran penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu pemerintah daerah berkewajiban memenuhi kebutuhan sumber daya manusia dan kelengkapan sarana prasarana meliputi :

1. Struktur kelembagaan yang efektif
2. Aparat penyelenggara layanan
3. Kompensasi/tunjangan khusus bagi aparat penyelenggara pelayanan;
4. Loker/ruang untuk pengajuan permohonan dan informasi, ruang untuk pemrosesan berkas, ruang pembayaran, ruang penyerahan dokumen dan ruang untuk penanganan pengaduan
5. Teknologi informasi guna menginformasikan jenis pelayanan, persyaratan teknis, mekanisme, penelusuran posisi dokumen, biaya pelayanan, waktu pelayanan dan tata cara pengaduan

Untuk menindaklanjuti kebijakan tersebut pada tanggal 19 Juli 2007 Pemerintah Kabupaten Kulon Progo membentuk Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo, berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 15 Tahun 2007. Tugas Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo adalah mengemban misi pelayanan terpadu satu pintu (*one stop service*) sebagaimana digariskan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006.

Walaupun Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo telah terbentuk selama kurang lebih 5 tahun, namun komitmen Pemerintah Kabupaten Kulon Progo untuk memenuhi infrastruktur sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 masih menjadi tanda tanya besar. Pemenuhan infrastruktur pelayanan terpadu satu pintu secara riil seperti, sumber daya manusia, sarana prasarana, dan regulasi belum sesuai dengan yang diharapkan, sehingga berdampak pada penyelenggaraan pelayanan. Sebagai salah satu contoh misalnya, keterbatasan sumber daya manusia dan sarana operasional mengakibatkan terhambatnya pelaksanaan survey sehingga memperpanjang waktu pelayanan.

Fenomena tersebut menarik perhatian peneliti untuk melihat lebih jauh efektivitas peran dan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kajian tentang efektivitas peran dan fungsi tersebut akan ditinjau dari beberapa persepsi yaitu persepsi penerima pelayanan, persepsi penyelenggara pelayanan dan persepsi pengambil kebijakan. Tinjauan dari persepsi penerima pelayanan adalah evaluasi yang berkaitan *out put* pelayanan, sedangkan tinjauan dari persepsi penyelenggara layanan adalah evaluasi yang berkaitan dengan ketercapaian target kegiatan dan kesesuaian proses pelayanan. Tinjauan dari dari persepsi pengambil kebijakan evaluasi yang berkaitan dengan kesesuaian antara sumber daya pelayanan yang ada dengan kebijakan yang ditetapkan. Tinjauan dari berbagai persepsi tersebut bertujuan agar diperoleh hasil yang komprehensif, sehingga dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi oleh berbagai pihak pemangku kepentingan.

## **B. Rumusan masalah**

1. Bagaimanakah persepsi penerima pelayanan terhadap efektivitas peran dan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dalam penyelenggaraan pelayanan publik?
2. Bagaimanakah persepsi penyelenggara pelayanan terhadap efektivitas peran dan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dalam penyelenggaraan pelayanan publik?
3. Bagaimanakah persepsi pengambil kebijakan terhadap efektivitas peran dan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dalam penyelenggaraan pelayanan publik?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengkaji efektivitas peran dan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dalam penyelenggaraan pelayanan publik dari persepsi penerima pelayanan
2. Untuk mengkaji efektivitas peran dan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dalam penyelenggaraan pelayanan publik dari persepsi penyelenggara pelayanan
3. Untuk mengkaji efektivitas peran dan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dalam penyelenggaraan pelayanan publik dari persepsi pengambil kebijakan

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Memberikan masukan bagi para pengambil kebijakan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo
2. Sebagai bahan evaluasi bagi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dalam penyelenggaraan pelayanan publik
3. Sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik