

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Otonomi Daerah merupakan pemberian kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk mengatur rumah tangganya sendiri sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Abbas & Sadat, 2020). Dengan kata lain pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengatur penyelenggaraan birokrasi di daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Birokrasi merupakan roda penggerak dalam penyelenggaraan pemerintahan (Hasanah, 2019). Selain sebagai roda penggerak, birokrasi juga merupakan tolak ukur dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang telah dilaksanakan (Hayat, 2020). Oleh sebab itu dalam pelaksanaan otonomi daerah harus memiliki birokrasi yang baik serta sumber daya manusia yang dimiliki harus kompeten dan profesional. Dalam birokrasi Pegawai Negeri merupakan salah satu unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggara pemerintahan, pelaksana tugas negara dan melakukan pembangunan (Zaenuri, 2015). Tolak ukur untuk mengetahui keberhasilan pelaksanaan birokrasi tersebut yaitu bagaimana kualitas pelayanan publiknya.

Pelayanan publik adalah pemberian jasa dari pihak pemerintah kepada umum atau masyarakat (Damayanti, Suwena, & Haris, 2019). Pelayanan publik bisa dikatakan baik apabila masyarakat merasa puas atas pelayanan tersebut dan rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah akan semakin tinggi (Suandi, 2019). Akan tetapi masih banyak penyelenggara yang menerapkan perilaku dimana dirinya sebagai penguasa bukan menjadi pelayan masyarakat, dan menempatkan masyarakat bukan sebagai obyek melainkan subyek serta adanya hierarki dalam birokrasi sehingga dapat menyebabkan maladministrasi (Karningsih, 2019). Maladministrasi yang sering terjadi seperti adanya pungutan liar dengan alasan biaya administrasi

yang dimanfaatkan oleh oknum dalam proses pelayanan publik (Abbas & Sadat, 2020). Terlebih semakin dunia maju masyarakat akan terus menuntut agar kualitas pelayanan semakin baik. Sehingga Pemerintah Indonesia terus melakukan perbaikan tatanan pemerintah seperti penerapan good governance dan reformasi birokrasi serta lembaga-lembaga pendukung yang mendorong birokrat untuk bekerja dengan integritas dan profesional seperti komisi aparatur sipil negara dan ombudssman. Kebijakan ini diharapkan agar rasa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan menjadi semakin tinggi sebagai tanda kesuksesan dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan.

Kebijakan pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanan publiknya diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Sedangkan untuk mengukur keberhasilan dari pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat pemerintah membuat kebijakan melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang wajib dilakukan secara berkala. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan dasar dalam perbaikan kualitas pelayanan publik dan membentuk inovasi pelayanan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh secara kuantitatif dan kualitatif atas pelayanan publik dari aparatur penyelenggara publik (Slamet, 2017). Untuk memudahkan atau menyelaraskan metode survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik diseluruh Indonesia, pemerintah melalui Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengeluarkan pedoman yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun

2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam kebijakan tersebut ada 9 unsur sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat seperti; Persyaratan Pelayanan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan; Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan; Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara dan masyarakat; Produk Spesifikasi atau Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana; perilaku pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan; penanganan pengaduan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut, dan yang terakhir sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Kepuasan akan dapat tercapai apabila penerima pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan (Junery & Asyira, 2020). Hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat menjadi sebuah penilaian dari kualitas pelayanan tersebut dan dilakukan secara berkala sesuai amanat dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur.

Nilai dari Survei Kepuasan Masyarakat disebut dengan istilah Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah nilai atau hasil dari penghitungan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah (Hakim, 2019). Data dan informasi tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan merupakan pengertian dari Indeks Kepuasan Masyarakat (Agustini, 2020). Hasil dari survei kepuasan masyarakat akan diakumulasikan dan dihitung sesuai dengan rumus yang sudah ditetapkan dalam pedoman survei dan akan menghasilkan indeks kepuasan masyarakat. Untuk mengetahui dan bisa melakukan evaluasi terhadap kualitas dari

pelayanan publik di Sleman. Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman mewajibkan setiap instansi untuk melakukan survei setiap tahun kemudian hasil survei ditampilkan dibagian pelayanan instansi baik atau buruknya hasil survei tersebut. Adapun hasil IKM yang diperoleh Dinas Sosial Kabupaten Sleman mengalami penurunan berikut IKM yang diperoleh Dinas Sosial Kabupaten Sleman:

Gambar, IKM Dinas Sosial 3 tahun terakhir



Sumber: dinas sosial kabupaten sleman

Indek Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Sleman mengalami penurunan. Pada tahun 2016 Dinas Sosial masih menjadi satu instansi dengan Dinas Tenaga Kerja mendapat predikat sangat baik. Akan tetapi setelah berpisah dengan Dinas Tenaga Kerja pada tahun 2017 justru mengalami penurunan menjadi predikat baik hal ini menandakan ada suatu kemunduran kualitas pelayanan yang diberikan. Terakhir pada tahun 2018 bukannya mengalami kenaikan justru mengalami penurunan kembali.

Penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun 2018 bertolak belakang dengan adanya penghargaan inovasi pelayanan publik yang diraih oleh Dinas Sosial Dinas Sosial. Inovasi layanan publik yang diraih yaitu pelayanan N(g)antar Paimah dimana layanan ini memberikan kemudahan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan untuk menjangkau layanan Dinas Sosial, bentuk layanannya berupa transportasi menuju ke rumah secara gratis dengan menggunakan sepeda motor layanan N(g)antar Paimah. Setiap tahun Dinas Sosial melakukan penambahan jumlah pegawai melalui rekrutmen Pegawai Harian Lepas untuk dapat membantu penyelenggaraan pelayanan publik. Seharusnya Untuk menuju tata kelola pemerintahan yang semakin baik pemerintah membuat kebijakan bahwa setiap pemerintah pusat maupun daerah perlu melakukan reformasi birokrasi atau perbaikan (Wijaya & Aprilia, 2020). Pada kenyataannya dinas sosial merupakan instansi yang bersinggungan langsung dengan masyarakat bukan hanya masyarakat kalangan atas akan tetapi masyarakat kalangan menengah kebawah juga. Seharusnya Dinas Sosial dapat memperbaiki kekurangan dalam setiap pelayanan yang diberikan dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi. Apabila hal ini dapat dipergunakan dengan baik maka Indeks Kepuasan Masyarakat pada layanan Dinas Sosial Kabupaten Sleman tidak mengalami penurunan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah yang telah di paparkan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan di ambil penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran Dinas Sosial dalam meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Sleman?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat**

#### Tujuan

1. Untuk mengetahui faktor penyebab penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial kabupaten Sleman.
2. Mengetahui pelayanan publik yang diselenggarakan sudah maksimal.
3. Mengetahui langkah-langkah yang akan dilakukan Dinas Sosial untuk memperbaiki penyebab penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Adapun kegunaannya antara lain:

1. Secara teoritis
  - a. Semoga dapat menjadi acuan untuk kegiatan pelayanan publik.
  - b. Semoga bisa memberikan sumbang saran dalam mengembangkan pelayanan publik.
2. Secara Praktis
  - a. Bagi Dinas Sosial Kabupaten Sleman, diharapkan bisa dijadikan bahan pertimbangan untuk memperbaiki pelayanan publiknya guna meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat.
  - b. Bagi penyelenggara pelayanan publik dapat memperbaiki pelayanan publiknya kepada masyarakat untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.