

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Desentralisasi pemerintahan dalam konsep otonomi daerah merupakan sebuah cara untuk menciptakan sebuah pelayanan yang responsif dan demokratis. Desentralisasi dimaknai sebagai konsep otonomi yang luas, nyata dan bertanggung jawab dengan meletakkan pelaksanaan otonomi pada tingkat daerah yang paling dekat dengan rakyat. Penyelenggaraan desentralisasi dan otonomi daerah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 memberi konsekuensi adanya pemberian kewenangan, hak dan kewajiban kepada daerah untuk mengelola urusan pemerintah di bidang tertentu. Pemerintah kabupaten/kota memiliki berbagai kewenangan untuk menyelenggarakan urusan publik di daerah. Untuk menyelenggarakan urusan publik, daerah diberikan kewenangan untuk membentuk perangkat sesuai kebutuhan, kemampuan dan kewenangannya. Pemerintah daerah juga memiliki kewenangan untuk membuat berbagai regulasi dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan.

Menurut Silaban (2016), budaya kerja birokrasi pemerintah yang telah diciptakan dan dikembangkan agar pegawai negeri menjadi loyalis, penurut dan menunggu petunjuk atasan, telah melekat kuat pada sikap tindaktanduk setiap pegawai negeri. Seperti yang diketahui bahwa reformasi birokrasi merupakan upaya untuk menciptakan suatu perubahan tata kelola pemerintahan yang baik dan dapat menciptakan peningkatan kualitas pelayanan publik. Reformasi birokrasi memiliki tujuan menciptakan aparatur pemerintahan yang profesional, berkarakter,

netral (bebas dari intervensi politik), berdedikasi, mampu memberikan pelayanan publik yang baik, memegang teguh kode etik sebagai aparatur negara serta bebas dari KKN (korupsi, kolusi dan nepotisme).

Penyelenggaraan pemerintahan telah mengalami pergeseran dari Rule Government menjadi Good Governance dan dari sistem sentralisasi ke desentralisasi sesuai Undang-undang nomor 23 tahun 2014 dengan adanya desentralisasi maka muncul otonomi bagi suatu pemerintahan daerah. Pelaksanaan otonomi tersebut berlandaskan acuan hukum dan merupakan tuntutan globalisasi yang harus dijawab oleh penyelenggara pemerintah di daerah. Kewenangan yang diberikan lebih luas, lebih nyata dan bertanggung jawab terutama dalam mengatur, memanfaatkan dan menggali sumber-sumber potensi di daerah masing-masing termasuk kewenangan dalam urusan penyelenggaraan dalam urusan publik. Dalam penerapan dan aktualisasi penyelenggaraan urusan publik, tentunya pemerintah kabupaten/kota diberikan kewenangan menetapkan perangkat yang disesuaikan dengan kebutuhan maupun kemampuannya. Pemerintah kabupaten/kota sebagai penyelenggara fungsi pemerintahan tentu saja mempunyai kewenangan dalam menentukan regulasi-regulasi dalam mendukung semua fungsi dan tugas pokoknya.

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting Pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya yang tentunya penuh tantangan dan peluang. Aparatur Negara sebagai pemberi pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam kehidupan bernegara, Pemerintah (Aparatur Negara) mempunyai fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh

masyarakat terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang aspek kehidupan. Efektivitas pelayanan publik memiliki kekuasaan untuk memberikan penilaian terhadap kebijakan dan tindak aparat dalam pelayanan, hal ini sangat penting untuk menjaga terjadinya penyimpangan kebijakan yang berdampak pada kepentingan nilai manfaat masyarakat.

Masyarakat pada saat membutuhkan pelayanan sering dihadapkan pada persoalan yakni rumitnya SOP yang dijalankan oleh penyelenggara pelayanan publik, dalam hal ini organisasi-organisasi pemerintah atau dinas/institusi pemerintah. Ribetnya persyaratan pelayanan, lamanya waktu pengurusan terkadang memicu reaksi dari masyarakat yang merasa tidak diperhatikan atau sengaja dipermainkan. Terkadang juga malah diperparah dengan buruknya kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang tidak memadai.

Dinas atau instansi sebagai penghubung antara pemerintah dengan masyarakat yang menyediakan pelayanan publik saat ini mempunyai citra yang kurang baik di mata masyarakat selaku penerima layanan yang menilai layanan yang diberikan sudah baik atau tidak, maka dari itu di butuhkan strategi yang pas untuk meningkatkan performa dinas ini baik itu dari segi pemberian layanan, sistem sampai dengan sumber daya yang dimiliki.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan

tujuan. Sesuai dengan Undang-Undang No. 20 tahun 2003 tentang kewajiban pemerintah dalam bidang pendidikan yaitu : 1) pemerintah dan pemerintah daerah wajib memberikan layanan kemudahan, serta menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi setiap warga Negara tanpa diskriminasi, 2) pemerintah dan pemerintah daerah wajib menjamin tersedianya dan guna terselenggaranya dan bagi setiap warga Negara yang berusia tujuh sampai lima belas tahun.

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting Pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, Pemerintah mempunyai fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang aspek kehidupan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi agar setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya dalam mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, Pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang baik dan professional.

Melihat kondisi bangsa saat ini, permintaan pelayanan publik akan selalu meningkat baik dari segi kualitasnya ataupun dari segi kuantitasnya, sejalan dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat kesejahteraan dan

semakin berkembangnya pembangunan daerah. Efektivitas pelayanan publik memiliki kekuasaan untuk memberikan penilaian terhadap kebijakan dan tindakan aparat dalam pelayanan, hal ini sangat penting untuk menjaga terjadinya penyimpangan kebijakan yang berdampak pada kepentingan nilai manfaat masyarakat.

Pemerintah Indonesia mewujudkan sumber daya manusia berkualitas dengan mengeluarkan kebijakan peningkatan mutu layanan sistem pendidikan di Indonesia. Mutu layanan yang baik adalah mempunyai standar yang berorientasi kepada kualitas layanan, kualitas layanan yang baik mempunyai standar sehingga dapat di ukur (Pidarta, 2004). Pemerintah Indonesia dengan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan berusaha meningkatkan mutu pelayanan sistem pendidikan dengan mengeluarkan Permendiknas nomor 15 Tahun 2010, Permendiknas tersebut diperbaharui dengan nomor 23 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Pendidikan dasar di Kabupaten/Kota. Permendikbud tersebut menjelaskan Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan tolak ukur kinerja pelayanan pendidikan dasar melalui jalur pendidikan formal yang diselenggarakan oleh pemerintah kabupaten/kota.

Beberapa fenomena aktual empirik yang dapat peneliti gambarkan sehubungan dengan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Ciamis nampak terlihat bahwa pelayanan publik telah berjalan dengan baik, bahkan sudah mendapat penilaian yang sangat memuaskan dari lembaga Ombusman, namun dalam beberapa hal masih terdapat bentuk pelayanan yang belum maksimal dikarenakan oleh tingkat kemampuan dan pengetahuan aparat yang belum memadai

sehingga mempengaruhi efektivitas pelayanan. Disamping itu masih terdapat keluhan dari masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang kurang memuaskan misalnya pada pelaksanaan administrasi bagi kepentingan pegawai dan Puskesmas yang kadang membutuhkan waktu yang cukup panjang dalam soal urusan pelayanan publik. Faktor sarana dan prasarana yang kurang memadai ikut andil dalam menentukan efektivitas dan tingkat keberhasilan pelayanan publik. Peralatan Pemerintahan yang masih kurang dari aspek pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, sebagai contoh tidak adanya server data dinas kesehatan yang bisa diakses oleh setiap pegawai yang masih belum optimal.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dipandang perlu untuk melakukan suatu studi tentang faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ciamis sehingga ditemukan strategi dan formulasi yang tepat dalam peningkatan efektivitas pelayanan publik melalui pembatasan pada tiga pokok masalah yaitu kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana dengan judul penelitian yaitu “Pengaruh Kemampuan Aparat, Prosedur Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ciamis”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah-masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan publik belum maksimal dikarenakan oleh tingkat kemampuan dan pengetahuan aparat yang belum memadai sehingga mempengaruhi efektivitas pelayanan
2. Beberapa aktivitas dari prosedur pelayanan yang kurang memuaskan bagi penerima layanan misalnya pada pelaksanaan administrasi pemerintahan yang kadang membutuhkan waktu yang cukup panjang dalam soal urusan pelayanan publik serta SOP pelayanan yang tidak transparan.
3. Faktor sarana dan prasarana yang kurang memadai ikut andil dalam menentukan efektivitas dan tingkat keberhasilan pelayanan publik. Peralatan Pemerintahan yang masih kurang dari aspek pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka peneliti merumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran kemampuan aparat, prosedur pelayanan, dan sarana prasarana pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ciamis?
2. Bagaimana gambaran efektivitas pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ciamis?
3. Bagaimana pengaruh kemampuan aparat terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ciamis?
4. Bagaimana pengaruh prosedur pelayanan terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ciamis?

5. Bagaimana pengaruh sarana prasarana terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ciamis?
6. Bagaimana pengaruh kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ciamis?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis dan mengkaji :

1. Gambaran kemampuan aparat, prosedur pelayanan, dan sarana prasarana pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ciamis.
2. Gambaran efektivitas pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ciamis.
3. Pengaruh kemampuan aparat terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ciamis.
4. Pengaruh prosedur pelayanan terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ciamis.
5. Pengaruh sarana prasarana terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ciamis.
6. Pengaruh kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ciamis

1.5 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan baik kegunaan yang bersifat teoritis maupun kegunaan yang bersifat praktis.

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Sebagai bahan masukan untuk membantu para peneliti serta praktisi lainnya dalam melakukan penelitian tentang pelayanan publik. Dan Hasil penelitian dapat sebagai bahan informasi untuk melakukan penelitian selanjutnya di bidang yang sama.

1.5.2 Kegunaan Praktis.

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan untuk :

1. Bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Ciamis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam merumuskan dan menetapkan kebijakan pelayanan serta dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi Peneliti Selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan bisa menjadi sumber informasi yang relevan dalam penelitian yang berkaitan dengan kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana, dan efektivitas pelayanan selanjutnya.

3. Bagi Penulis

Sebagai salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Magister Manajemen Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Pemerintahan.