

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam rangka menjamin dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berpedoman pada asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi seluruh warga negara dari kemungkinan penyalahgunaan kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia dalam persetujuan bersama pada tanggal 18 Juli 2009 disahkannya Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Menurut Undang-Undang tersebut, Pelayanan Publik adalah “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik”.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang tersebut meliputi pelayanan barang dan jasa sector publik serta berbagai bentuk pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang didalamnya termasuk sector pendidikan dan pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sector strategis lainnya. (Pasal 5 UU No 25 Tahun 2009).

Selanjutnya dalam pelaksanaannya Organisasi Pelayanan dibentuk oleh pemerintah yakni setiap institusi pelayanan negara, korporasi, lembaga independen

yang dibentuk berdasarkan ketentuan Undang-Undang yang menyangkut aktivitas pelayanan publik dan badan hukum lain. Tujuan pembentukan ini adalah berfokus pada kegiatan pelayanan publik bagi masyarakat. Penyelenggaraan dan seluruh bagian organisasi penyelenggaraan bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana maksud dalam Pasal 8 UU No 25 Tahun 2009, sekurang-kurangnya meliputi : “a) Pelaksanaan pelayanan; b) Pengelolaan pengaduan masyarakat; c) Pengelolaan informasi; d) Pengawasan internal; e) Penyuluhan Kepada masyarakat; dan f) Pelayanan konsultasi”.

Selanjutnya penyelenggara diperbolehkan membangun kemitraan dalam bentuk pembagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain, dengan ketentuan bahwa kemitraan tersebut tidak membebani masyarakat. Ketentuan-ketentuan dalam kerjasama tersebut adalah :

- a. Perjanjian kemitraan penyelenggaraan pelayanan publik disepakati sesuai dengan peraturan Perundang-undangan dan pelaksanaannya harus mengacu pada standar pelayanan;
- b. Penyelenggaraan memiliki kewajiban menyampaikan informasi perjanjian kemitraan tersebut kepada masyarakat;
- c. Tanggung jawab pelaksanaan kemitraan berada pada pihak penerima, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh dibebankan kepada penyelenggara;
- d. Harus mencantumkan informasi mengenai identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab untuk memudahkan masyarakat; dan
- e. Penyelenggaraan dan pihak lain wajib mencantumkan alamat pengaduan dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, seperti

telepon, pesan singkat, laman (website), surel (e-mail) dan narahubung pengaduan.

Selain skema kemitraan diatas, penyelenggara juga dapat melakukan kemitraan tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Kerja sama tertentu berbeda dengan prosedur sebelumnya, karena bersifat darurat serta harus diselesaikan dalam waktu tertentu, misalnya pengaman pada saat penerimaan kunjungan tamu kenegaraan, transportasi bagi para tamu kenegaraan, transportasi pada masa libur nasional dan keagamaan serta pengaman pada saat pemilu. (Pasal 13 UU No 25 Tahun 2009) “dalam melaksanakan pelayanan publik, penyelenggaraan berkewajiban :

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. Menyediakan saran, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan Perundang-undangan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawab;
- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggaraan pelayanan publik;

- k. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan”. (pasal 15 UU No 29 Tahun 2009)

Adapun asas-asas pelayanan publik menurut Pasal 4 UU No 25 Tahun 2009 adalah :

- a. Kepentingan umum, yaitu, penyediaan pelayanan dengan mengutamakan kepentingan umum.
- b. Kepastian hukum, yaitu jaminan mewujudkan hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan hak, yaitu pelayanan tanpa melihat suku, ras, agama, kelompok, gender dan strata sosial ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, yang berarti bahwa kewajiban yang harus dilaksanakan harus sebanding dengan pemenuhan hak, baik oleh penerima maupun pemberi pelayanan.
- e. Keprofesionalan, yaitu kompetensi pelaksana pelayanan harus sesuai dengan tuntutan tanggungjawab yang diberikan.
- f. Partisipatif, yaitu peningkatan partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan melalui musyawarah yang mempertimbangkan kebutuhan, aspirasi dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan seadil-adilnya.

- h. Keterbukaan, yaitu setiap informasi mengenai pelayanan dapat diperoleh dan diakses dengan mudah oleh penerima pelayanan sesuai keinginannya.
- i. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan menurut ketentuan dan peraturan undang-undang yang berlaku.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu menciptakan keadilan dalam pelayanan melalui penyediaan kemudahan bagi kelompok rentan.
- k. Ketetapan waktu, yaitu setiap jenis pelayanan harus dapat diselesaikan tepat waktu berdasarkan standar pelayanan.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu seluruh pelayanan harus dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Pasal 21 UU No 25 Tahun 2009 menjelaskan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Dasar hukum, yaitu peraturan undang-undang sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan,
- b. Persyaratan, yaitu ketentuan yang patut dipenuhi dalam pengurusan berbagai pelayanan, termasuk persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur, yang termasuk prosedur pelaksanaan pelayanan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk juga komplain.
- d. Jangka waktu penyelesaian, yaitu batasan waktu yang dibutuhkan untuk merampungkan seluruh proses pelayanan.
- e. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan atas jasa layanan penyelenggaraan yang besarnya diatur berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan penerima layanan.

- f. Produk pelayanan, yaitu jasa yang diterima oleh penerima layanan sesuai dengan ketentuan yang diputuskan.
- g. Sarana, prasarana, dan fasilitas, yaitu sejumlah alat-alat dan beragam fasilitas yang diperlukan dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan, termasuk pula bagi pelayanan terhadap kelompok rentan.
- h. Kompetensi pelaksana, yaitu seperangkat kemampuan yang wajib dikuasai oleh pelaksana yakni pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- i. Pengawasan internal, yaitu mekanisme control yang dilakukan oleh atasan langsung atau pimpinan pelaksana secara periodik.
- j. Penanganan pengaduan, sarana, dan masukan, yaitu prosedur pelaksanaan penanganan apabila terdapat pengaduan dan rencana tindak lanjutnya.
- k. Jumlah pelaksana, yaitu tersedianya personil pelaksana yang memadai berdasarkan beban kerja.
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelaksanaan standar pelayanan pada setiap tindakan pelayanan yang dilaksanakan.
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen menjamin rasa aman, bebas dari bahaya serta risiko keragu-raguan.
- n. Evaluasi kinerja pelaksana yaitu asesmen untuk mengukur apakah standar pelayanan telah dilaksanakan pada saat pelaksanaan kegiatan.

Berdasarkan hal tersebut diatas, sistem informasi yang bersifat nasional menjadi perlu untuk disiapkan dalam rangka menyediakan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Sistem informasi ini selanjutnya akan dikelola oleh menteri dan kepada masyarakat secara disiapkan akses terbuka dan kemudahan akses. Penyelenggara memiliki kewajiban dalam mengatur dan mengendalikan sistem

informasi tersebut yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik, yang sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Profil penyelenggara, yaitu keterangan lengkap mengenai para penyelenggara yang meliputi nama, tanggungjawab, struktur organisasi, anggaran penyelenggaraan, alamat web, alamat pengaduan, telepon dan surel.
- b. Profil pelaksana, yaitu keterangan lengkap mengenai para pelaksana meliputi pelaksana yang bertanggung jawab, pelaksana, anggaran pelaksana, alamat web, alamat pengaduan, telepon dan surel
- c. Standar layanan, yaitu perangkat ketentuan mengenai pelayanan yang berisi informasi lengkap mengenai keterangan lebih rinci isi standar pelayanan tersebut.
- d. Maklumat pelayanan.
- e. Pengelolaan pengaduan, yaitu proses penanganan pengaduan mulai dari tahap seleksi, pemilahan dan klasifikasi sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan.
- f. Penilaian kinerja, yaitu asesmen atas hasil pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan oleh penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak terkait atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran atas kinerja pelayanan melalui metode asesmen tertentu. (Pasal 23 UU No 25 Tahun 2009)

Selanjutnya hal-hal yang berhubungan dengan kebutuhan biaya atau tarif pelayanan publik, adalah tanggung jawab negara atau masyarakat. Apabila pembebanannya diberikan kepada masyarakat sebagai penerima layanan, maka

penetapannya ditetapkan melalui persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dan berdasarkan peraturan perundang-undangan. (Pasal 31 UU No 25 Tahun 2009).

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawasan internal dan pengawasan eksternal. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Sementara pengawasan eksternal atas penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:

- a. Pengawasan oleh masyarakat yakni pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Pengawasan oleh Ombudsman berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- c. Pengawasan oleh DPR, DPR Provinsi, DPRD Kabupaten/Kota. (Pasal 35 UU No 25 Tahun 2009)

Dalam Pasal 36 UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa “Penyelenggaraan berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan serta berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan. Penyelenggaraan berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi, ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah

Kabupaten/Kota dalam batas waktu tertentu. Penyelenggaraan berkewajiban menindak lanjuti hasil pengelolaan pengaduan tersebut”.

Masyarakat memiliki hak untuk mengajukan aduan atas penyelenggaraan pelayanan publik, apabila;

- a. Penyelenggara tidak melaksanakan kewajibannya dan melanggar ketentuan larangan; dan
- b. Pelaksana memberikan pelayanan yang tidak mengacu pada standar pelayanan.

“Pengaduan tersebut ditujukan kepada penyelenggara, ombudsman, dan Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Propinsi, Dewan perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota”, (Pasal 40 UU No 25 Tahun 2009). Pengaduan ini dapat diajukan oleh setiap warga negara yang merasa mengalami kerugian atau oleh pihak lain yang ditunjuk untuk mewakilinya berdasarkan surat kuasa. Pengaduan tersebut dapat dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan. Dalam pengaduannya, pengadu dapat memasukkan nama, identitas dan poin-poin tuntutan. Adapun identitas pengadu dapat dirahasiakan. Pengadu yang disampaikan secara tertulis harus memuat :

- a. Identitas dan alamat yang jelas;
- b. Uraian pelayanan yang dirasa tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian material atau immaterial yang diderita;
- c. Permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
- d. Tempat, waktu penyampaian dan tanda tangan. (Pasal 42 UU No 25 Tahun 2009).

“Pengaduan tertulis tersebut dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya. Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan pelaksana unruk mendukung pembuktiannya itu,

penyelenggara dan pelaksana wajib memberikannya”, (Pasal 43 UU No 25 Tahun 2009).

“Penyelenggara dan ombudsman wajib menanggapi pengaduan tertulis oleh masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima, yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan tertulis tersebut. Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara atau ombudsman sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara dan ombudsman. Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu tersebut, maka pengadu dianggap mencabut pengaduannya”. (Pasal 44 UU No 25 Tahun 2009).

“Dalam hal penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam undang-undang pelayanan publik, masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap penyelenggara ke pengadilan. Pengajuan gugatan terhadap penyelenggara, tidak mengapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan ombudsman dan penyelenggara. Pengajuan gugatan perbuatan melawan hukum tersebut, dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan”. (Pasal 52 UU No 25 Tahun 2009).

Untuk membuktikan asumsi tersebut diatas, maka perlu diadakan penelitian empirik guna menjawab pertanyaan penelitian yang akan dikemukakan pada bagian berikut, Adapun judul yang akan diangkat dalam rencana penelitian ini adalah :

“Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Lawanga Tawongan”.

B. Rumusan Masalah

Sehubungan dengan latar belakang masalah seperti yang telah diuraikan terlebih dahulu diatas, maka penulis berusaha merumuskan masalah yang ingin diteliti agar

tidak menyulitkan dalam pengumpulan data yang diperlukan. Maka dari itu penulis merumuskan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Lawanga Tawongan?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Lawanga Tawongan.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat Secara Akademis

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang kualitas pelayanan serta untuk penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas ISIP, Universitas Sintuwu Maroso.

- b. Manfaat Secara Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberi kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai kualitas pelayanan dalam memberikan pelayanan pada Kantor Kelurahan Lawanga Tawongan