

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima Layanan Publik adalah perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Sedangkan menurut keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang professional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas Pemerintah Pusat

maupun Pemerintahan Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Adanya implementasi kebijakan desentralisasi dan Otonomi Daerah di Indonesia yang tertuang dalam UU tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa Pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan menentukan standar pelayanan minimal, hal ini mengakibatkan setiap Daerah (Kotamadya/Kabupaten) di Indonesia harus melakukan pelayanan publik yang sebaik-baiknyadengan standar minimal.

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja Pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintahberdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif Pemerintah Kabupaten Sukoharjo di mata warga masyarakatnya.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun studi mengenai kepuasan masyarakat dan menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pelayanan publik oleh aparatur Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur Pemerintah. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui Harapan apa yang di inginkan oleh masyarakat, sejauh mana pelayanan publik telah diberikan dan bagaiman tingkat kepuasan masyarakat Kabupaten Sukoharjo mengenai pelayanan publik khususnya di SKPD Kabupaten Sukoharjo. Maka penulis mengambil judul dalam skripsi ini adalah :

“Analisis Kinerja Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada SKPD Kabupaten Sukoharjo) “

B. Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, perumusan masalah yang diungkapkan adalah “Bagaimanakah kinerja pelayanan SKPD Kabupaten Sukoharjo berdasarkan perbedaan pendapat masyarakat dan dinas Pemerintahan Daerah ?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan SKPD Kabupaten Sukoharjo berdasarkan perbedaan pendapat masyarakat dan dinas Pemerintahan Daerah.

D. Manfaat penelitian

Manfaat yang diharapkan oleh peneliti dari penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti:

Dapat menambah ilmu, wawasan, dan pengalaman yang berkaitan dengan kinerja pelayanan di pemerintah daerah

2. Bagi pihak lain:

Dapat memberi kontribusi terhadap perkembangan literatur kinerja pelayanan daerah yang selanjutnya dapat digunakan sebagai acuan penelitian selanjutnya.

3. Bagi Pemerintah:

Dapat dijadikan acuan pemerintah daerah dalam peningkatan kinerjanya Pelayanan ke masyarakat.

E. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dari skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Dalam bab ini terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi tentang pelayanan publik, akuntabilitas sektor publik, transparansi, pengukuran kinerja, penelitian terdahulu, pengambilan hipotesis

BAB III. METODE PENELITIAN

Dalam bab ini terdiri dari jenis penelitian, populasi dan sampel, data, alat analisis.

BAB VI. HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini berisi gambaran umum daerah penelitian, analisis data, serta hasil pembahasan penelitian.

BAB V. KESIMPULAN

Dalam bab ini penulis akan mengemukakan tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran.