

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Otonomi daerah sebagai wujud pelaksanaan asas desentralisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang digulirkan oleh pemerintah sebagai jawaban atas tuntutan masyarakat, pada hakekatnya merupakan penerapan konsep teori yang membagi kekuasaan negara secara vertikal. Kekuasaan akan terbagi antara pemerintah pusat di satu pihak dan pemerintah daerah di lain pihak, yang secara legal konstitusional tetap dalam kerangka negara kesatuan republik Indonesia. Kondisi ini membawa implikasi terhadap perubahan paradigma pembangunan yang dewasa ini diwarnai dengan isyarat globalisasi. Konsekuensinya, berbagai kebijakan publik dalam kegiatan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik menjadi bagian dari dinamika yang harus direspons dalam kerangka proses demokratisasi, pemberdayaan masyarakat dan kemandirian lokal.

Pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia utama yang memberi kontribusi bagi pencapaian tujuan-tujuan organisasi serta memberikan kepastian bahwa pelaksanaan fungsi dan kegiatan organisasi dilaksanakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi, dan masyarakat. Hal ini dapat dicapai dengan melakukan pengelolaan sumber daya manusia. Menurut De Cenzo and Robbins (1996:8), pengelolaan sumber daya manusia harus memperhatikan beberapa aspek seperti aspek *staffing*, pelatihan dan pengembangan, motivasi dan pemeliharaannya. Salah satu yang terpenting adalah pengembangan sumber daya manusia. Pengembangan sumber daya manusia diarahkan untuk merubah sumber daya manusia yang potensial tersebut menjadi

tenaga kerja yang produktif, serta mampu dan terampil sehingga menjadi efektif dan efisien dalam mencapai tujuan organisasi.

Pengembangan sumber daya manusia, dapat dilihat dari dua aspek, yaitu kuantitas dan kualitas. Pengertian kuantitas menyangkut jumlah sumber daya manusia. Kuantitas sumber daya manusia tanpa disertai dengan kualitas yang baik akan menjadi beban organisasi. Pengertian kualitas, menyangkut mutu sumber daya manusia yang menyangkut kemampuan, baik kemampuan fisik maupun kemampuan non fisik (kecerdasan dan mental). Oleh sebab itu untuk kepentingan akselerasi tugas pokok dan fungsi organisasi, peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan salah satu syarat utama. Kualitas sumber daya manusia yang menyangkut dua aspek, yakni aspek fisik (kualitas fisik) dan non fisik (kualitas non fisik) yang menyangkut kemampuan bekerja, berpikir, dan keterampilan lain. Oleh sebab itu, upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia dapat diarahkan pada kedua aspek tersebut. Untuk menentukan kualitas fisik dapat diupayakan melalui program peningkatan kesejahteraan dan gizi. Sedangkan untuk meningkatkan kualitas non fisik, maka upaya pendidikan dan pelatihan sangat diperlukan. Upaya inilah yang dimaksudkan dengan pengembangan sumber daya manusia.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63

Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik, standar pelayanan sekurang-kurangnya, meliputi :

1. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;
3. Biaya pelayanan pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan;
4. Produk pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
5. Sarana dan Prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik;
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Keterkaitan antara kepuasan pelanggan dengan pelayanan publik yang telah diberikan adalah kemampuan pegawai di dalam memberikan pelayanan sesuai dengan tata aturan yang telah ditetapkan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 25/KEP/M/PAN/7/2004 tentang "Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah". Idealnya, standar pelayanan harus melihat atau mengacu pada perkembangan masyarakat yang selalu berubah. Standar pelayanan tidak bersifat kekal atau tidak terpaku kepada suatu hukum tertentu, tapi bisa berubah seiring dengan perubahan sosial masyarakat yang dinamis.

Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut. Dimensi kualitas tersebut dapat dijadikan dasar untuk mengetahui apakah ada kesenjangan atau perbedaan antara harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan (Parasuraman, 1988). Jika kesenjangan antara harapan dan kenyataan cukup besar, hal ini menunjukkan bahwa penyedia jasa belum mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggan.

Pemberlakuan otonomi daerah adalah tantangan yang harus dijawab oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota secara serius dengan berupaya memberikan peningkatan pelayanan dan kesejahteraan yang semakin baik kepada masyarakat, pengembangan kehidupan demokrasi, keadilan dan pemerataan. Demikian pula dengan pelayanan masyarakat di Pemerintah Daerah Kabupaten Sumbawa, khususnya pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Sumbawa, sesuai dengan semangat ekonomi diharapkan mampu memiliki keunggulan kompetitif dan kemudahan di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan bagi masyarakat.

KPPT Kabupaten Sumbawa sebagai tempat pengurusan perizinan bagi masyarakat Sumbawa melayani 97 jenis perizinan usaha dan industri sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu. Pembentukan KPPT tersebut dimaksudkan untuk menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan yang prima dan satu pintu dengan berbagai kemudahan, yaitu kemudahan biaya yang transparan serta ketepatan waktu penyelesaian. Hal tersebut dapat mendorong iklim usaha yang kondusif bagi penanaman modal dan investasi dalam rangka pemberdayaan ekonomi masyarakat Sumbawa.

Jaminan pelayanan KPPT ditunjukkan dari tidak ada pungutan yang tidak resmi, memiliki tingkat ketepatan yang baik, memberikan jaminan kesopanan sesuai tata nilai yang berlaku, menunjukkan kemampuan profesional, memberikan kenyamanan pada pelanggan, mempunyai kredibilitas kepada pemohon, memiliki tingkat efisiensi yang baik, memiliki tingkat efektivitas yang baik, memiliki fleksibilitas yang dapat dipertanggungjawabkan, memiliki kejujuran dan memiliki kemampuan merespon secara cepat dan tepat. Hal ini menjadi sebuah acuan yang harus diterapkan oleh karyawan dan karyawan KPPT dari tingkat pelayanan hingga pimpinan KPPT.

KPPT Kabupaten Sumbawa dipimpin oleh seorang kepala kantor yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah, kewenangan KPPT itu sendiri meliputi penerimaan permohonan, pemrosesan, penerbitan, dan pencabutan perizinan berdasarkan rekomendasi dinas teknis. Jumlah personil yang diandalkan untuk melayani 97 jenis ijin tersebut adalah 29 personil. Pelayanan perizinan dilaksanakan 5 hari kerja dari hari senin sampai

hari jum'at dan waktu pelayanan dari jam 07.30 sampai dengan jam 16.00. Waktu pelayanan tersibuk terutama hari senin sampai hari kamis dengan jam sibuk dari jam 07.30 sampai jam 12.00. Pada waktu diluar jam sibuk dimanfaatkan oleh KPPT untuk menjadwalkan survey lokasi bagi perizinan yang memerlukan peninjauan lokasi.

Secara garis besar KPPT Kabupaten Sumbawa berkoordinasi dengan dinas teknis. KPPT bertugas melayani berbagai macam kebutuhan masyarakat dalam hal perizinan dengan mengusung konsep profesionalisme dalam pelayanan prima, dalam arti berbagai macam tugas pemerintah yang menyangkut dengan pelayanan perizinan, yang tadinya dikerjakan oleh masing-masing dinas/instansi sesuai dengan bidangnya, kini tugas-tugas tersebut dikerjakan oleh KPPT. Hal tersebut dapat memangkas waktu dan biaya yang harus dikeluarkan oleh konsumen/masyarakat, karena segala macam bentuk perizinan dapat dilayani di KPPT tersebut dalam jangka waktu yang singkat (maksimal 14 hari) tergantung jenis perizinannya, juga dijamin tidak ada pungutan liar.

Dalam media online Pulau Sumbawa News edisi 27 Juli 2012, kepala KPPT mengungkapkan molornya proses perijinan lantaran terkendala dengan lambatnya rekomendasi yang diterbitkan oleh instansi teknis selain itu adanya keluhan masyarakat terkait informasi yang kurang pas dan lengkap, baik berkaitan tentang persyaratan maupun waktu yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan. Hal ini mendorong masyarakat pengurus ijin mencari informasi ke instansi terkait yang seharusnya dapat dikoordinasikan di KPPT sebagai pelayanan terpadu satu pintu. Ketidakpastian dalam menerima pelayanan memicu masyarakat mencari informasi sendiri yang sering berujung kepada munculnya oknum atau calo

pengurus ijin yang tidak bertanggung jawab. Kondisi tersebut akan memperlambat proses ijin dan berdampak kepada ketepatan standar pelayanan minimal serta berkurangnya kenyamanan dan kepuasan bagi masyarakat.

Idealnya instansi pemerintah harus menerapkan pelayanan secara maksimal dalam tugasnya melayani masyarakat. Tapi pada pelaksanaannya, pelayanan masyarakat masih belum berjalan secara maksimal. Timbulnya pelayanan yang berbelit-belit dan menyulitkan masyarakat, ditambah lagi etos kerja birokrat yang selalu ingin dilayani, semakin menambah buruk wajah instansi pemerintah. Seharusnya masalah-masalah mengenai pelayanan publik tersebut harus sudah diperbaiki, mengingat pada saat ini perkembangan jaman sudah semakin maju, dan kebutuhan masyarakat pun semakin kompleks.

Hal inilah yang melatarbelakangi dilakukan penelitian terkait strategi pengembangan sumber daya manusia aparatur KPPT Kabupaten Sumbawa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pada penelitian ini akan menilai tingkat kualitas pelayanan pada KPPT Kabupaten Sumbawa dan selanjutnya akan menjadi acuan dalam penyusunan strategi pengembangan sumber daya manusia aparatur demi terciptanya pelayanan yang prima kepada masyarakat.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan pada KPPT Kabupaten Sumbawa ?
2. Bagaimanakah strategi pengembangan sumber daya manusia aparatur pada KPPT Kabupaten Sumbawa untuk meningkatkan kualitas pelayanan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan pada KPPT Kabupaten Sumbawa.
2. Untuk menganalisis strategi yang tepat dalam mengembangkan sumber daya manusia aparatur sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan pada KPPT Kabupaten Sumbawa.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah :

1. Secara akademis; sebagai bahan informasi bagi peneliti lain yang mengkaji kualitas pelayanan dan pengembangan sumber daya manusia aparatur pada masa yang akan datang .
2. Secara metodologis; penelitian ini memperkaya indikator pengukuran tentang kualitas pelayanan dan pengembangan sumber daya manusia khususnya dilihat dalam sudut pandang pelayanan terbaik kepada masyarakat.
3. Secara praktis; penelitian ini dapat menjadi bahan untuk evaluasi kinerja instansi Pemerintah khususnya KPPT Kabupaten Sumbawa dalam menyempurnakan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masa datang.