

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Implementasi otonomi daerah yang diatur melalui amanat Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang otonomi daerah membuka peluang bagi daerah provinsi, kabupaten/kota untuk mengembangkan kreatifitas dan inovasi dalam menata dan membangun daerahnya. Oleh karena itu, keberhasilan otonomi daerah sangat tergantung pada keterampilan, kedisiplinan dan rasa bertanggung jawab pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat.

Tanggung jawab pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat secara merata, dibarengi dengan upaya pelaksanaan pelayanan di masing-masing instansi maupun dinas yang ada di daerah tersebut. Hal ini dilakukan guna tercapainya pelayanan publik yang efektif dan efisien bagi seluruh masyarakat kota maupun masyarakat di pedesaan.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan kepada masyarakat (Publik) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan

penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam konteks ini maka ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah yaitu terwujudnya kehidupan yang lebih baik, lebih adil, dan lingkungan hidup yang aman, dengan indikator utama pemberdayaan masyarakat sehingga dapat berpartisipasi dalam proses perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan serta memberikan pelayanan kepada publik. Hilangnya rentang kendali antara masyarakat dan pemerintah serta menjadikan masyarakat sebagai objek dan subjek pembangunan akan mendorong percepatan pembangunan suatu daerah.

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan.

Berangkat dari paradigma tersebut, maka Pemberian pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat didalam melaksanakan sebagaimana diungkapkan diatas, ternyata masih banyak pelayanan kepada masyarakat masih rendah.

Kasus-kasus yang ada dalam masyarakat pengurusan ke instansi pemerintah dapat ditemukan misalnya, mental aparatur kurang simpatik,

keseluruhan ini dapat dikatakan mempunyai unsur korupsi, kolusi dan nepotisme. Kejadian diatas mempunyai unsur biaya yang tinggi dan tingkat kebocoran yang cukup mengkhawatirkan baik dalam kehidupan sosial maupun dalam kehidupan ekonomi.

Kasus-kasus tersebut jika terus menerus dibiarkan maka akan berubah menjadi budaya, hal ini berbahaya terhadap kemajuan sosial, politik, ekonomi dan hukum. Oleh karena itu untuk menanggulangi masalah tersebut perlu dikembangkan dan disebarluaskan sistem manajemen pelayanan prima sebagai syarat pemenuhan kepuasan pelanggan.

Menjawab sejumlah polemik di atas, banyak daerah yang melakukan reformasi pelayanan publik dan mengusung inovasi, sehingga dapat kita lihat ada daerah yang mengusung strategi pelayanan lewat program untuk menggratiskan pelayanan seperti dalam pendidikan, kesehatan, KTP, akta kelahiran, dan sebagainya, padahal kebanyakan dari jenis pelayanan yang digratiskan tersebut sudah sewajarnya gratis dikarenakan termasuk kategori layanan sipil yang sifatnya *no price*, yakni hak tanpa dibebani atau dikaitkan dengan kewajiban apapun.

Khusus pada instansi di lingkungan Diknas Pendidikan Nasional penerapan budaya pelayanan prima perlu di terapkan dengan sungguh-sungguh apalagi dalam era globalisasi dan informasi seperti saat ini, semua kegiatan/usaha yang berorientasi pada pelayanan masyarakat dituntut untuk

memberikan servis/pelayanan yang prima yang ditunjang dengan SDM yang profesional, Visi dan Misi yang transparan, serta fasilitas yang memadai.

Menurut observasi awal penulis ditemukan bahwa di cabang dinas Diknas Kecamatan Bilato pelaksanaan pelayanan kepada pelanggan telah berjalan. Namun hal tersebut tidak sepenuhnya sejalan dengan konsep pelayanan prima. Maka Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Pelayanan Prima di Kantor Cabang Dinas Diknas Kecamatan Bilato”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka fokus masalah yang hendak dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana Pelayanan Prima di Cabang Dinas Diknas Kecamatan Bilato? Adapun fokus :

1. Bagaimana bentuk pelayanan prima untuk mencapai kepuasan pelanggan di Cabang Dinas Diknas Kecamatan Bilato?
2. Bagaimana kecepatan dan ketepatan pelayanan prima di Cabang Dinas Diknas Kecamatan Bilato?
3. Bagaimana etika pelayanan prima di Cabang Dinas Diknas Kecamatan Bilato?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bentuk pelayanan prima untuk mencapai kepuasan pelanggan di Cabang Dinas Diknas Kecamatan Bilato.

2. Untuk mengetahui kecepatan dan ketepatan pelayanan prima di Cabang Dinas Diknas Kecamatan Bilato?
3. Untuk mengetahui etika pelayanan prima di Cabang Dinas Diknas Kecamatan Bilato

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi cabang Dinas Diknas Kecamatan Bilato, hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat serta menjadi rujukan bagi peningkatan pelayanan prima kepada pelanggan.
2. Bagi pegawai terkait. Diharapkan hasil penelitian ini membawa pengaruh besar terhadap sistem pelaksanaan pelayanan prima cabang Dinas Diknas Kecamatan Bilato.
3. Bagi peneliti sebagai pesyaratan untuk memenuhi persyaratan dalam penulisan tugas akhir atau skripsi.