

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan faktor yang paling menentukan dalam setiap organisasi, karena di samping sumber daya manusia sebagai salah satu unsur kekuatan daya saing bangsa, sumber daya manusia bahkan sebagai penentu utama dalam berbagai kegiatan. Kreativitas merupakan salah satu sumberdaya manusia yang menunjang kedudukan manusia itu sendiri dalam masyarakat, di samping itu bermakna baik untuk pengembangan diri maupun untuk pembangunan masyarakat juga merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia, yaitu kebutuhan akan perwujudan diri sebagai salah satu kebutuhan paling tinggi bagi manusia.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Sebagai Negara berkembang Indonesia sangat membutuhkan tenaga-tenaga kreatif yang mampu memberikan sumbangan bermakna kepada ilmu

pengetahuan, teknologi, dan kesenian, serta kepada kesejahteraan bangsa pada umumnya. Untuk mengatasi berbagai masalah sumber daya manusia, diperlukan kreativitas dalam meningkatkan kapasitas sumber daya manusia agar mampu bekerja optimal dalam memberikan pelayanan terbaik. Hal tersebut hanya mungkin mencapai melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam berbagai aspek, baik aspek intelektual, manajerial maupun perilaku.

Upaya perbaikan mutu kerja melalui kreativitas kerja pegawai sangat membantu perbaikan produktivitas dalam bentuk pelayanan yang lebih baik dan lebih efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Aktivitas sumber daya manusia termasuk pimpinan dalam menjalankan tugas-tugas organisasi, semata-mata ditujukan antara lain untuk mewujudkan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan.

Dewasa ini, sumber daya manusia merupakan titik sentral untuk mencapai keunggulan bersaing termasuk dalam hal pelayanan disuatu organisasi kerja yang dapat dipertanggungjawabkan.

Dengan diberlakukannya undang-undang otonomi daerah No. 32 tahun 2004, maka berbagai aturan main di daerah telah terjadi perubahan paradigma, bahkan perubahan paradigma tersebut hampir di setiap lini kehidupan di daerah, termasuk diantaranya perubahan paradigma pelayanan publik di daerah. Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung “berjalan ditempat” sedangkan implikasinya sangatlah luas dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik dan lain-lain. Dalam kehidupan ekonomi, perbaikan pelayanan publik akan bisa

memperbaiki iklim investasi yang sangat diperlukan bangsa ini agar bisa keluar dari krisis ekonomi yang berkepanjangan. Buruknya pelayanan publik di Indonesia sering menjadi variabel yang dominan mempengaruhi penurunan investasi yang berakibat pada pemutusan hubungan kerja. Tapi, perbaikan dalam pelayanan publik dalam berbagai studi yang dilakukan tidaklah berjalan linear dengan reformasi yang dilakukan dalam berbagai sektor sehingga pertumbuhan investasi malah bergerak kearah negatif. Akibatnya harapan pertumbuhan ekonomi yang diharapkan dapat menolong bangsa ini keluar dari berbagai krisis ekonomi belum terwujud.

Paradigma kebijakan pelayanan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah terjadinya perubahan atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan, dari paradigma *rule government* bergeser menjadi paradigma *good governance*. Pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator (*rule government*) harus mengubah pola pikir dan kerjanya disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, Pemerintah Daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan. Oleh karena prestasi instansi pemerintah tergantung pada prestasi kerja aparaturnya, maka prestasi kerja yang efektif harus direncanakan, diorganisasikan, digerakkan, dan dikendalikan secara efektif pula.

Proses merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan dan mengendalikan prestasi kerja yang efektif untuk mencapai tujuan organisasi.

Dalam hubungan ini sebenarnya buruknya pelayanan birokrasi tidak asing lagi dilihat dan didengarkan, dan sudah banyak rumusan yang sudah disampaikan untuk penyelenggaraan pemerintahan. Sudah umum diketahui bahwa dalam hal pelayanan masyarakat selama rentang waktu puluhan tahun, mentalitas penyelenggaraan pemerintahan yang terbentuk secara kolektif adalah mentalitas untuk dilayani. Terkait dengan kondisi sektor aparatur negara dewasa ini, disadari betul, bahwa biaya tinggi (*high cost economic*) yang menjadi momok investasi asing maupun modal domestik masih dirasakan, terutama dikarenakan masih berbelitnya prosedur perizinan, birokrasi yang panjang, serta masih adanya kolusi dan korupsi oleh oknum aparatur negara. Dengan demikian, liberalisasi dan investasi, menuntut adanya perubahan-perubahan struktural dalam berbagai hal, termasuk dalam sektor aparatur negara.

Pengembangan kreativitas sumber daya manusia (SDM), khususnya aparatur negara harus terus ditingkatkan dengan orientasi untuk dapat menghasilkan aparatur yang berkualitas, profesional, kreatif, inovatif, berjiwa entrepreneur, serta tanggap terhadap berbagai tuntutan perubahan kualitas dan variasi pelayanan kepada masyarakat maupun para pelaku ekonomi. Aparatur Negara yang kreatif ini diharapkan juga mampu untuk meningkatkan pelayanan yang maksimal sehingga meningkatkan efisiensi keuangan negara serta memberikan kontribusi pada peningkatan anggaran penerimaan negara.

Bahwasanya, citra aparaturnya yang merupakan refleksi dari kemampuannya, loyalitas, dan tanggung jawabnya, mempunyai pengaruh besar terhadap aktivitas ekonomi suatu negara. Sebagai ilustrasi, kejadian larinya modal asing ke negara tetangga disebabkan sulitnya perizinan di negeri ini, merupakan contoh kongkrit. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan pemerintah, namun masih belum menyentuh semua aspek dan masih terjadi distorsi di sana-sini. Memperhatikan perkembangan yang terjadi tersebut, maka sangatlah penting memberdayakan daerah untuk siap menghadapi era tersebut. Daerah harus lebih mampu meningkatkan sumberdaya manusia, intensifikasi penggalan sumber-sumber daya alam, masyarakat secara terintegrasi sehingga menjalin suatu sistem kerja yang sinergi, saling menunjang dan mendukung. Daerah sebagai ujung tombak pemberi pelayanan perizinan investasi kepada pelaku ekonomi, dengan sendirinya harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, bahwa tugas utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah melindungi, melayani, memberdayakan dan mensejahterakan masyarakat. Peranan pemerintah dalam era reformasi dan era otonomi daerah saat ini mengalami perubahan sesuai dengan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berkembang dengan adanya paradigma yang memandirikan daerah. Pemerintah berperan sebagai fasilitator dan regulator yakni menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat sesuai azas pemerintahan yang demokratis. Peranan pemerintah ini menuntut agar pemerintah (birokrasi) memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan keinginan, apresiasi

dan kebutuhan masyarakat, berdasarkan tatanan pemerintahan yang baik (good government).

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006, tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan pedoman yang mengatur pokok-pokok dan tata cara membangun sistem pelayanan perizinan dan non perizinan yang akuntable, transparan, demokratis, efisien dan efektif serta sederhana. Salah satu bidang yang menjadi sorotan masyarakat khususnya dunia usaha adalah pelayanan dibidang administrasi pemerintahan khususnya administrasi perizinan dan non perizinan. Bidang ini memiliki arti penting dalam kegiatan perekonomian dan berdampak luas terhadap bidang-bidang pelayanan lainnya.

Pelayanan perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Gorontalo Utara pada umumnya telah memenuhi standar baku yang ada, salah satu indikatornya adalah terlampauinya pencapaian berbagai target penerimaan yang ditetapkan pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara selang beberapa tahun terakhir. Namun untuk pencapaian target terhadap pelayanan perizinan masih bergantung pada kondisi perubahan anggaran daerah, sehingga belum ada data yang real yang dapat dijadikan sebagai tolok ukur terhadap pencapaian target tersebut. Berbagai masalah juga ditemukan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu seperti, beberapa Aparat bekerja biasa-biasa saja, pegawai sering menumpuk-numpuk pekerjaan, tidak menyesuaikan dengan tuntutan pelayanan, kurangnya kesadaran dalam melayani.

Menyikapi kondisi ini sangat diperlukan adanya kreativitas dari aparatur pelayanan untuk lebih meningkatkan pelaksanaan pelayanan perizinan.

Berkenaan dengan permasalahan yang diuraikan diatas peneliti tertarik meneliti hal tersebut untuk melakukan penelitian dengan judul *“Kreativitas Pegawai Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Gorontalo Utara”*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kreativitas pegawai di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Pemerintah Daerah Kabupaten Gorontalo Utara?
2. Faktor-faktor apa yang mendukung dan menghambat kreativitas pegawai di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT)?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kreativitas pegawai di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Pemerintah Daerah Kabupaten Gorontalo Utara.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kreativitas pegawai di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT).

D. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi kepada pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan kreativitas pegawai dan pelayanan publik.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan pemikiran kepada pemerintah daerah Kabupaten Gorontalo Utara, khususnya kepada pihak KPPT tersebut dalam rangka pengambilan kebijakan dan langkah-langkah strategis untuk peningkatan kinerja aparatur pemerintah.