

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik pada umumnya adalah sistem pelayanan yang memberlakukan “*penggunaan layanan secara tidak adil yang membedakan seseorang berdasarkan status sosial, ekonomi, kesukuan, etnik, agama*”. Sistem Pelayanan yang tidak berdasarkan pada prinsip *equal before the law* tidak adanya kesamaan di depan hukum dan pemerintahan, tidak adanya kesempatan kepada masyarakat di dalam mendapatkan pelayanan publik yang baik.

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat dan abdi Negara. Sistem Pelayanan oleh birokrasi publik di maksudkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kondisi masyarakat saat ini telah berkembang dengan sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan sebuah indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Penyebabnya ialah pelayanan buruk yang diberikan kepada masyarakat umum. Pelayanan buruk tersebut dikarenakan adanya peraturan yang berlebihan, minimnya transparansi, serta tingkah laku para birokrat yang tidak mendukung untuk menciptakan hukum dan peraturan yang dapat dipatuhi oleh sebagian besar anggota masyarakat (World Bank, 1992). Karena itu maka tak terlalu mengejutkan jika Indonesia dikategorikan sebagai suatu pemerintahan yang buruk (*bad governance*). Kesulitan reformasi birokrasi disebabkan oleh: warisan sejarah (*historical institutionalism*) yang melingkupi

birokrasi sejak masa kemerdekaan hingga sekarang; kuatnya intervensi politik atas birokrasi; dan melemahnya posisi tawar birokrasi terhadap partai politik

Sebelumnya pelayanan publik kurang menjadi perhatian karena berkembang asumsi bahwa pelayanan itu hanyalah urusan pemerintah saja, mulai dari proses perumusan, kebijakan, implementasi sampai dengan evaluasi masyarakat seringkali tidak bisa mengakses segala informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik ini.

Berdasarkan hal itu, peneliti melakukan studi pengamatan di PT Asuransi Bumiputeramuda 1967 Gorontalo. Dari pengamatan tersebut peneliti menemukan beberapa permasalahan dalam Prinsip-prinsip pelayanan publik, diantaranya yaitu keterlambatan otorisasi dari pusat, adanya sistem pelayanan yang standar. Beberapa masalah ini sering terjadi dalam proses pelayanan. Contohnya yaitu keterlambatan otorisasi dari pusat yang disebabkan karena memerlukan proses yang lama dalam pengambilan keputusan. Karena pihak kantor cabang asuransi tidak mempunyai wewenang untuk mengambil keputusan tanpa ijin dari pusat. Sehingga proses yang harus dilaksanakan dikirim melalui pusat dan menunggu informasi dan kemudian meminta dana yang sudah disetujui. Dalam proses tersebut memerlukan waktu 1 -2 hari bahkan sampai 1 minggu, karena disebabkan adanya faktor waktu.

Dari uraian di atas penulis mengambil judul dalam penelitian “ Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Pada Kantor Cabang PT. Asuransi bumiputeramuda Gorontalo “.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah di atas yang telah di uraikan maka masalah yang diidentifikasi yaitu :

1. Adanya Keterlambatan otorisasi dari pusat pada kantor cabang PT Asuransi Bumiputeramuda Gorontalo.
2. Adanya Sistem pelayanan yang standar pada kantor cabang PT Asuransi BumiPuteramuda Gorontalo.

1.3 Rumusan masalah

Dari latar belakang masalah di atas yang telah diuraikan maka masalah yang dapat diidentifikasi yaitu “Bagaimana penerapan Prinsip-Prinsip pelayanan Publik pada kantor cabang PT. Asuransi Bumiputeramuda Gorontalo”.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penerapan Prinsip-Prinsip pelayanan Publik yang ada pada kantor cabang PT. Asuransi Bumiputeramuda Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini merupakan bagian dari proses belajar yang harus ditempuh dalam sistem pelayanan pada PT. Asuransi Bumiputeramuda Gorontalo.
2. Bagi pemerintah dan instansi terkait, dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan dalam pelayanan secara keseluruhan.

1.6 Tempat dan Waktu penelitian

Berdasarkan masalah yang dikaji, maka lokasi penelitian pada PT Asuransi Bumiputeramuda jl. Sudirman. Waktu penelitian dilakukan selama Bulan Maret sampai dengan Bulan April 2012.

1.7 Sumber Data

1.7.1 Sumber Data Primer

Sumber data yang diperoleh melalui wawancara dengan kepala Kasie Teknik PT asuransi Bumiputeramuda serta beberapa pegawai dan staf pada PT asuransi Bumiputeramuda

1.7.2 Sumber Data Sekunder

Sumber data yang diperoleh berupa profil kantor, keadaan SDM, Struktur Organisasi, Serta panduan sistem pelayanan publik yang dilaksanakan oleh PT Asuransi Bumiputeramuda.

1.8 Teknik Pengumpulan Data

1.8.1.1 Observasi

Peneliti melakukan kegiatan penelitian pada PT Asuransi Bumiputeramuda dengan cara observasi yaitu dengan mengamati secara langsung kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh pegawai Asuransi Bumida. Peneliti mengamati secara langsung pelayanan administrasi maupun kegiatan operasional yang dilakukan oleh pegawai Asuransi Bumida kepada masyarakat yang tergabung dalam asuransi Bumiputeramuda.

1.8.2 Wawancara

Peneliti melakukan kegiatan dengan cara mewawancarai secara langsung pegawai responden yang terdiri dari, Kepala cabang , Serta para pegawai dan staf yang ada dilingkungan PT. Asuransi Bumiputeramuda

1.8.3 Dokumenter

Pengumpulan data yang dilakukan dengan melihat dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, yakni Penerapan Prinsip-prinsip pelayanan publik pada PT Asuransi Bumiputeramuda 1967 Gorontalo.

1.9 Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data, maka data yang didapatkan peneliti menggunakan analisa deskriptif yaitu data yang diperoleh melalui observasi maupun wawancara dengan mengelompokkan data sesuai fokus penelitian.

