

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

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 perdesaan.

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 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 publik 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 BKKBN atau Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana merupakan organisasi pemerintah Non Departemen yang memiliki tugas pokok melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pengendalian penduduk dan penyelenggaraan keluarga berencana yang mempunyai salah satu kewenangan dalam promosi dan penggerakan masyarakat yang didukung dengan pengembangan dan sosialisasi kebijakan pengendalian penduduk serta dalam pelaksanaannya mempunyai misi mewujudkan pembangunan berwawasan kependudukan dan mewujudkan keluarga kecil bahagia sejahtera. Tentunya untuk lebih menjangkau akses publik kepada masyarakat khususnya daerah perdesaan mempunyai sistem organisasi yang terstruktur mulai dari Pemerintah Pusat, Provinsi, Kabupaten dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah Keluarga Berencana (SKPD KB), Kecamatan hingga di bagian kelurahan atau Pemerintah Desa.

Suatu fenomena yang menjadikan bukti empiris pada BKKBN Provinsi Gorontalo yakni pegawai tengah gencar-gencar mempromosikan slogan “Dua Anak Lebih Baik” kepada masyarakat provinsi Gorontalo hal ini dilakukan untuk menghambat ledakan populasi penduduk yang berefek pada kemiskinan yang dibuktikan dengan banyaknya kendaraan operasional BKKBN yang sering mondar-mandir di Jalan Provinsi Gorontalo. Namun yang menjadi permasalahan hal tersebut pelaksanaan pelayanan kepada pelanggan telah berjalan. Namun hal tersebut tidak sepenuhnya sejalan dengan konsep pelayanan publik karena tidak menjangkau masyarakat pedesaan padahal untuk mengatasi ledakan penduduk dimulai dari desa.

Sistem pelayanan BKKBN perlu dibangun sejak dini guna memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat dan promosi Keluarga Berencana kepada setiap penduduk di Provinsi Gorontalo. Berdasarkan masalah tersebut penulis merasa perlu menyusun makalah dengan judul Sistem Pelayanan Publik di BKKBN Provinsi Gorontalo.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Belum maksimalnya sistem pelayanan publik SKPD Keluarga Berencana disetiap Kabupaten yang ada di Provinsi Gorontalo

2. Informasi Pelayanan BKKBN belum menjangkau daerah perdesaan yang diakibatkan kurangnya komunikasi antar organisasi pusat, kabupaten hingga Kecamatan.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas maka disusun rumusan masalah dalam penelitian ini yakni: Bagaimana sistem pelayanan Publik di BKKBN Provinsi Gorontalo?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan sistem pelayanan Publik di BKKBN Provinsi Gorontalo.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menciptakan dua manfaat yakni manfaat teoretis dan manfaat praktis:

#### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan khususnya bagi pemerintahan yang berhubungan dengan sistem pelayanan Publik
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya, terutama yang berkaitan dengan sistem organisasi.

## **2. Manfaat Praktis**

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi organisasi dengan mengetahui arti penting adanya pelayanan publik, di harapkan kita dapat mengerjakan semua pekerjaan dengan pelayanan yang lebih prima.
- b. Sebagai input untuk perbaikan sistem pelayanan di BKKBN Gorontalo sehingga dapat menentukan langkah langkah selanjutnya yang diambil dalam mengambil kebijakan bagi pegawai dimasa yang akan datang.

## **1.6 Metode Penelitian**

### **1.6.1 Obek Penelitian**

Objek penelitian adalah elemen terpenting dalam melakukan setiap penelitian, Adapun objek penelitian dalam penelitian ini yaitu Sistem Pelayanan Publik di BKKBN Provinsi Gorontalo.

### **1.6.2 Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif. Penelitian kualitatif pada hakekatnya mengamati orang atau objek dalam lingkungannya, berintegrasi dengan mereka dan berusaha memahami bahasa tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya. Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan fenomenologis, yakni peneliti memiliki pandangan secara luas dan berusaha memahami arti peristiwa dan kaitan-kaitannya terhadap objek dalam situasi tertentu. Dalam hubungannya dengan penelitian ini, penulis mengkaji setiap aspek dan kasus yang timbul dari setiap

peristiwa-peristiwa nyata dalam kaitannya dengan Pengaruh Sistem Organisasi dalam Publik BKKBN Provinsi Gorontalo.

### **1.6.3 Sumber Data**

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data yang benar-benar memberikan dukungan dan dapat dipercaya keabsahannya. Adapun sumber data yang digunakan peneliti adalah:

1. Data Primer, yaitu Data hasil wawancara yang diperoleh dari pengumpulan data baik berupa observasi dan wawancara. Adapun data sekunder dalam penelitian ini yaitu pegawai BKKBN Provinsi Gorontalo melalui pengamatan dengan instrument penelitian pedoman wawancara.
2. Data sekunder, yaitu studi kepustakaan berupa buku-buku yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

### **1.6.4 Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan prosedur pengumpulan data antara lain :

1. Observasi

Dengan cara ini peneliti dapat meyakini, dapat melihat dan dapat mengamati sendiri yang kemudian dilanjutkan dengan pencatatan perilaku serta kejadian sebagai mana adanya.

## 2. Wawancara

Melakukan wawancara langsung kepada semua pihak yang berkompeten dalam penelitian ini, agar informasi yang didapatkan tidak meragukan dan dapat dipertanggungjawabkan.

## 3. Dokumentasi

Peneliti mengumpulkan data yang sifatnya dokumen sehubungan dengan objek yang diteliti

### **1.6.5 Analisis Data Deskriptif**

Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, yaitu proses analisisnya mulai dari menelaah dan mengkaji seluruh data yang telah diperoleh dari berbagai sumber yang terkait.

Penelitian deskriptif (*descriptive research*) adalah suatu metode penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada yang berlangsung pada saat ini atau saat yang lampau. Penggambaran kondisi bisa individual atau kelompok. (Hasan, 2002:17)

Penelitian deskriptif pada umumnya dilakukan dengan tujuan utama, yaitu menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek dan subjek yang diteliti secara tepat. Sehingga kesimpulan yang dibuat juga berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan.