

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1.Latar Belakang Masalah

Era globalisasi yang ditandai dengan tidak adanya batas-batas negara (*boundary-less world*) memberikan peluang sekaligus tantangan bagi seluruh negara. Salah satu peluang yang dapat dimanfaatkan adalah banyaknya informasi yang dapat diserap oleh masyarakat sejalan dengan berkembangnya teknologi yang mendukung. Sementara itu terdapat berbagai tantangan organisasi untuk mewujudkan kinerja yang lebih baik, yang tidak hanya dituntut bagi sektor private, namun sektor publik pun dituntut hal yang sama.

Banyaknya keluhan dari para pengguna jasa yang menyatakan bahwa kinerja organisasi publik adalah sumber kelambanan, pungli dan inefisiensi. Citra organisasi publik dinegara berkembang, termasuk Indonesia dalam melayani kepentingan masyarakat pada umumnya amat buruk jika dibandingkan dengan organisasi private. Karenanya tidaklah mengherankan kalau organisasi private seringkali dijadikan sebagai alternatif pilihan kebijakan untuk menyelesaikan berbagai persoalan dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Bagi bangsa Indonesia tuntutan terhadap kinerja yang baik memerlukan usaha yang sungguh-sungguh untuk mewujudkannya dikarenakan kinerja birokrasi pemerintah saat ini ditengarai masih belum menunjukkan kinerja yang tinggi. Hal ini ditandai salah satunya adalah masih rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh birokrasi kepada

masyarakat dan ini pula yang sering dituding sebagai salah satu faktor penyebab terpuruknya negara ini.

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan otonomi daerah, Pemerintah daerah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada hakekatnya penyelenggaraan otonomi daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah.

Format kebijakan otonomi daerah yang ada pada saat ini menandai awal dari suatu perubahan fundamental dalam paradigma penyelenggaraan pemerintah di negara ini. Kalau pada pemerintahan orde baru, pembangunan menjadi misi terpenting pemerintah (*developmentalism*) dan pemerintah yang pada masa itu menjadikan dirinya sebagai pusat kendali proses pembangunan itu (sentralisasi di tingkat nasional), kini harus mereposisi diri sebagai pelayan dan pemberdaya masyarakat dan harus menyebarkan aktivitasnya ke berbagai pusat (*plusentris*) di tingkat lokal. Dengan kata lain arus baru kehidupan politik kita sekarang adalah realitas pergeseran kekuasaan dari pusat (*sentral*) menuju lokus-lokus daerah (*desentral*) dan berbasis pada kekuatan masyarakat sendiri (*society*).

Dalam konteks pelaksanaan otonomi daerah tertentu, perubahan paradigma sekaligus juga ikut melepaskan makna hegemoni paham teknokrasi yang masih terus kita rasakan sekarang ini. Sebuah pemerintahan yang membuat konsep otonomi daerah sulit melepaskan orientasi

pembangunannya, dan kepercayaannya kepada peran negara sebagai mesin pembangunan tersebut (pembangunan oleh negara). Dengan satu tawaran paradigma baru, maka otonomi daerah tidak semata-mata sebagai kesiapan kepastian aparatur daerah, atau menyangkut kesuburan ekonomi pemerintah semata (misalnya : tercermin dalam PAD), tetapi juga soal akses keterlibatan masyarakat, fasilitas perkembangan ekonomi swasta (tercermin dalam PDRB), penegakan asas *good governance*, (partisipasi, transparansi dan akuntabelitas) dalam penyelenggaraan pemerintah, dan lain sebagainya. Good Governance" is a term used worldwide to measure, analyse and compare, mainly quantitatively and qualitatively, but not exclusively, public governments, for the purpose of qualifying them for international developmental aid, for improving government and administration domestically, etc" (Karpem, Ulrich : 2010).

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, Pemerintah daerah harus mampu untuk melakukan inovasi dalam peningkatan kualitas pelayan publik sehingga kesan birokrasi pemerintah yang lamban, berbelit-belit kurang ramah dapat dihapuskan. Dengan ditetapkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan landasan untuk menerapkan prinsip-prinsip pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan perijinan.

Pemerintah Kabupaten Langkat merespon positif dan menganggap suatu tantangan yang harus ditangani secara serius pada pasca Otonomi Daerah dengan memberikan pelayanan dan kesejahteraan yang semakin baik pada masyarakat dengan mengedepankan aspek demokrasi, keadilan dan pemerataan serta kepastian berusaha sesuai semangat otonomi melalui sistem pelayanan satu pintu (one stop service) dengan harapan mampu dan memiliki keunggulan yang kompetitif atau kemudahan dalam memberikan pelayanan perijinan.

Dalam menyongsong era globalisasi dan akan segera diberlakukannya pasar bebas, tentunya terjadi kompetisi yang sangat ketat dalam dunia usaha ataupun investasi, dimana akan sangat membutuhkan informasi peluang usaha, perijinan-perijinan ataupun dokumen-dokumen lain. Bertolak dari hal tersebut, pelayanan perijinan menjadi semakin strategis karena investasi yang menggunakan dan memanfaatkan fasilitas PMA/PMDN maupun perorangan dapat difasilitasi dan dilayani dengan cepat, tepat, komprehensif dan profesional.

Dalam mendukung tugas dan fungsi tersebut Pemerintah Kabupaten Langkat telah membentuk Susunan Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu yang dituangkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Langkat Nomor : 23 Tahun 2007 dan diimplementasikan dengan Peraturan Bupati Langkat Nomor : 51 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Langkat serta diperkuat dengan Peraturan Bupati Langkat Nomor : 06 Tahun 2012 tentang Perubahan kedua atas peraturan Bupati Nomor 63

Tahun 2008 tentang pengelolaan perizinan dan pendelegasian sebahagian kewenangan penandatanganan naskah perizinan dan non perizinan kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Langkat. Hal ini dikandung maksud agar pelaksanaan Pelayanan Perizinan akan lebih sederhana, efisien, ekonomis, tepat waktu, terbuka, jelas, cepat dan bermanfaat.

Dalam perjalanannya selama kurun waktu kurang lebih enam tahun, Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Langkat dalam menjalankan tugasnya yaitu melaksanakan kebijakan teknis di bidang pelayanan umum dan pelayanan perizinan kepada masyarakat belum sesuai dengan harapan. Indikasi ini dapat dilihat dari waktu penyelesaian pelayanan perizinan untuk beberapa jenis pelayanan perizinan yang diberikan belum dapat diselesaikan sesuai dengan Standar Operasional Prusedur (SOP).

Dari beberapa pernyataan masyarakat dalam hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Langkat pada tahun 2013, ada beberapa masyarakat yang menyatakan belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Langkat. Dalam Konteks organisasi publik, penilaian kinerja merupakan suatu hal yang penting, karena dengan adanya penilaian kinerja maka akan diketahui tingkat pencapaian hasil yang telah dicapai, atau akan diketahui seberapa jauh pelaksanaan tugas-tugas yang dapat dilaksanakan. Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya (Dwiyanto, 2002:45). Pada masa sekarang ini

banyak negara telah mereformasi pelayanan publiknya “ Many countries have embarked on major programmes to reform their public services to make better use of public money and to improve the quality of services for citizens “ (Bourn, John : 2000).

Pendapat-pendapat para ahli tentang kinerja organisasi menyiratkan bahwa pengukuran kinerja sesungguhnya sangat penting untuk melihat sampai sejauh mana tujuan organisasi telah tercapai. Dalam konteks demikian maka penelitian mengenai kinerja organisasi yang dilekatkan pada Kantor Pelayanan Terpadu penting untuk dilakukan.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ ANALISIS KINERJA KANTOR PELAYANAN TERPADU KABUPATEN LANGKAT “.

1. 2.Perumusan Masalah

Beranjak dari adanya persoalan kinerja organisasi yang dihadapi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Langkat, mendorong penulis untuk meneliti tentang sampai sejauh mana kinerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Langkat, yang dirumuskan dalam pertanyaan penelitian : “ Bagaimana tingkat kinerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Langkat dilihat dari aspek (*Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas, Keadaptasian, Kelangsungan Hidup, Keterbukaan, Empati*)?”

1. 3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan masalah penelitian yang dirumuskan di atas, maka yang menjadi tujuan ini adalah untuk menganalisis tingkat kinerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Langkat dilihat dari aspek (*Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas, Keadaptasian, Kelangsungan Hidup, Keterbukaan, Empati*).

1. 4. Manfaat Hasil Penelitian

1. Kegunaan teoritis hasil penelitian ini nantinya diharapkan mampu memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan kinerja publik. Secara akademis dapat menambah khasanah bacaan di lingkungan MAP UMA serta semua pihak-pihak yang berkepentingan.
2. Kegunaan Praktis
Kegunaan praktis dari penelitian ini adalah untuk memberikan sumbangan pemikiran bagi peningkatan kinerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Langkat dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Selain itu hasil penelitian yang dilakukan nantinya diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai tambahan referensi bagi penelitian lebih lanjut.