

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan bernegara Indonesia yang mengisyaratkan adanya amanat agar kesejahteraan untuk khalayak ramai, negara berkewajiban melayani setiap warga negara (*citizen*) demi tercapainya kebutuhan yang diinginkan oleh setiap warganya. Selain negara yang berbentuk republik, Indonesia merupakan sebuah negara yang demokratis, rakyat (*demos*) pada dasarnya adalah pemegang kekuasaan tertinggi (*cratein*). Karena demokrasi adalah *governance of the people* (pemerintahan dari rakyat), *governance by people* (pemerintahan oleh rakyat) dan *governance for people* (pemerintahan untuk rakyat) (Dede Rosyada, 2005 : 111). Sehingga kepentingan rakyat lebih diutamakan daripada kepentingan Negara. Pemerintah sebagai pemegang mandat dari masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik dan demokratis. Pemerintah dalam memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan harapan dan tuntutan warga negara.

Pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus dipandang sebagai hak yang harus diperoleh oleh setiap warga negara. Hak yang harus diperoleh masyarakat diantaranya adalah seperti yang tertuang pada pasal 28 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia (NKRI) Tahun 1945 bahwa mengeluarkan pikiran dengan lisan dan tulisan dan sebagainya

ditetapkan dengan undang-undang. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 F bahwa: Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia, merupakan hak yang dijamin oleh negara kepada setiap warga negara di samping hak-hak yang lain.

Salah satu wujud hak yang harus diperoleh masyarakat adalah diberinya ruang untuk mengeluarkan pikiran dengan lisan dan tulisan dan sebagainya, dalam hal ini adalah komplain (keluhan) atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Karena dipandang sebagai hak maka harus didasarkan pada norma-norma hukum yang mengatur secara jelas. Upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah. Upaya memperbaiki pelayanan diantaranya melalui surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka diterbitkan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Kemudian dilanjutkan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007

tentang Pembagian Kewenangan Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota, Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah. Pada perkembangan terakhir, pemerintah menerbitkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu pesan dalam undang-undang tersebut adalah betapa pentingnya penanganan pengaduan masyarakat. Sehingga untuk mendorong penanganan pengaduan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan peraturan Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.

Pengelolaan pengaduan (komplain (keluhan) dari masyarakat) untuk menjamin penyediaan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, dan agar terjaminnya perlindungan hak setiap warga negara dari kemungkinan-kemungkinan pengingkaran atau penyalahgunaan wewenang dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Menurut Schelling and Chris Topher, Ed (dalam Rahmayanty, 2010:101) pentingnya mengorganisir komplain karena pelanggan yang mengeluh adalah teman baik kami, karena mereka memberikan kesempatan kepada kami untuk meningkatkan pelayanan. Pemerintah dalam hal ini adalah orang yang diberi mandat oleh masyarakat sebagai penyedia pelayanan untuk memperbaiki pelayanannya perlu melakukan berbagai upaya diantaranya adalah penanganan komplain (keluhan) dari masyarakat.

Dalam mengejar tujuan kadang-kadang manusia berorientasi pada diri pribadi atau kelompok, tetapi ada juga yang berorientasi pada kepentingan orang banyak atau umum (Suyahmo, 2009:98). Agar terjadi keseimbangan, keselarasan antara pengguna layanan publik dan penyedia layanan publik harus dipandang memiliki kedudukan yang sama-sama pentingnya. Sehingga akan tercipta kesejahteraan dan kebahagiaan bersama. Pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan dan masyarakat sebagai pengguna layanan maka dalam penyelenggaraan pemerintahan, pemerintah memerlukan adanya input kemudian diolah kedalam suatu proses dan menghasilkan output. Input dalam penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka memperbaiki pelayanan kepada masyarakat salah satunya adalah berupa tuntutan-tuntutan atau komplain (keluhan) atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pemerintahan. Input dari masyarakat yang masuk tentu harus diproses agar diperoleh sebuah keputusan atau kebijakan yang lebih baik dari pada sebelumnya. Untuk itu, input dari masyarakat perlu diolah atau diproses dengan benar agar diperoleh kebijakan yang baik, benar dan tepat untuk semua masyarakat.

Kemudahan prosedur pelayanan yang meliputi persyaratan-persyaratan, kejelasan dan kepastian petugas yang melayani, kedisiplinan petugas, tanggungjawab petugas yang melayani, kemampuan petugas yang melayani, kecepatan pelayanan, rasa keadilan dalam mendapatkan pelayanan, keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan, kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan, kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan, ketepatan pelaksanaan dengan jadwal waktu pelayanan,

kenyamanan ruang pelayanan dan keamanan menjadi dambaan pengguna pelayanan.

Selama ini penanganan komplain (keluhan) masyarakat khususnya di Kotamatsum I Medan masih belum maksimal. Sesuai dengan pengamatan penulis, di Kotamatsum I Medan pengaduan masyarakat hanya diberi ruang dalam bentuk Kotak pengaduan atau saran dan pesan singkat melalui SMS, dan lain-lain yang tidak diintegrasikan dalam sebuah mekanisme atau pengelolaan pengaduan yang efektif dan transparan.

Selain itu, masyarakat Kotamatsum I Medan belum dapat mengadukan secara langsung permasalahan utamanya yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan pemerintah, melihat perkembangan penanganan atas pengaduannya, dan memberi tanggapan atas penanganan pengaduannya dengan mudah dan biaya yang murah.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti keluhan dalam kurun waktu Januari sampai dengan Desember 2015 adalah 562 (lima ratus enam puluh dua). Jumlah keluhan yang terselesaikan sebesar 474 (empat ratus tujuh puluh empat) atau 84,34%. Apabila keadaan di Kota Medan seperti itu tidak ditangani dengan baik, benar dan tepat maka akan berdampak pada rasa kepercayaan dan kesetiaan masyarakat terhadap penyelenggara pemerintahan akan menurun. Tanggap dan responsif terhadap pengaduan yang masuk, merupakan bagian yang sangat penting dalam pengelolaan pengaduan. Kebutuhan akan informasi atau data yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat tentang pelayanan di Kota Medan dinilai sudah sangat mendesak,

karena itu diperlukan sebuah sistem pengelolaan yang dapat menampung informasi atau data pengaduan dan terintegrasi dalam suatu sistem database. Dengan perkataan lain bahwa Kota Medan memerlukan penanganan komplain yang baik, efektif, efisien dan ekonomis (*to maximize results and minimize costs*) dalam ukuran proses maupun hasil. Sehingga secara lahir maupun batin penanganan yang diberikan baik, benar dan tepat yang tidak merugikan oleh pihak manapun atau dengan kata lain baik, benar dan tepat untuk penyedia pelayanan dan penerima pelayanan.

Kelurahan Kota Matsum I sebagai salah satu kelurahan dari 12 Kelurahan yang ada di Kecamatan Medan Area, memiliki luas wilayah 33,7 Ha dan 34 Lingkungan dengan jumlah penduduk sebanyak 15.837 Jiwa yang terdiri dari Penduduk Laki-Laki 9.893 Jiwa, Penduduk Perempuan 9.886 Jiwa dan jumlah Kepala Keluarga sebanyak : 2.639 KK dalam pelaksanaan program pemberdayaan kelurahan telah melaksanakan berbagai program yang sejalan dengan tugas pokok dan fungsinya, maka pernyataan Visi Kelurahan Kota Matsum I adalah “Mewujudkan pelayanan yang prima serta tertib administrasi dalam rangka menjadikan masyarakat yang partisipatif terhadap pembangunan“

Visi tersebut mengandung makna adanya keinginan untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, murah, profesional dan bertanggung jawab dengan maksud agar tercipta penghargaan dari masyarakat kepada pemerintah Kelurahan sehingga dapat menumbuhkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan daerah.

Berangkat dari kondisi di atas, maka dapat kita simpulkan bahwa aparat kelurahan memiliki tanggungjawab yang besar dalam pencapaian hasil maksimal

dari program pemberdayaan ini. Dengan perkataan lain, untuk mewujudkan dan mencapai tujuan tersebut diperlukan kemampuan dan kinerja aparat yang maksimal. Kinerja aparat kelurahan menjadi faktor yang sangat penting bagi pelaksanaan pemberdayaan kelurahan ini. Persoalan utama yang dihadapi oleh pemerintah dewasa ini bukan terletak pada apa yang dikerjakan tetapi terletak pada bagaimana mengerjakannya.

Bertolak dari pemikiran tersebut di atas, penulis merasa terpanggil dan tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: **Implementasi Peraturan Menpan No 5 Tahun 2009 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah, Studi pada Kelurahan Kotamatsum I Kecamatan Medan Area.**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan perumusan masalah yaitu:

Bagaimana implementasi Peraturan Menpan No 5 Tahun 2009 Tentang Pedoman Umum Penangan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah berkaitan dengan keputusan walikota no 22 tahun 2002 tentang pembebasan retribusi pembuatan KTP dan KK dikota Medan Studi Pada Kelurahan Kotamatsum I Kecamatan Medan Area

1.3. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan harus mempunyai tujuan yang hendak dicapai. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah : untuk

menganalisis implementasi Peraturan Menpan No 5 Tahun 2009 Tentang Pedoman Umum Penangan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah berkaitan dengan keputusan walikota no 22 tahun 2002 tentang pembebasan retribusi pembuatan KTP dan KK di kota medan, Studi pada Kelurahan Kotamatum I Kecamatan Medan Area

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian ini adalah:

1. Secara praktis sebagai masukan bagi Pemerintah Kota Medan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Medan.
2. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat dijadikan menambah khasanah pengetahuan di bidang administrasi publik, khususnya tentang implementasi kebijakan dan manajemen pelayanan.

