

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Hakekat pemerintah adalah pelayanan kepada rakyat. Pemerintah ada bukan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani rakyat, dengan kata lain pemerintah adalah pelayan publik. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Arti pelayanan sendiri adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara - cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan (produk), baik berupa barang maupun jasa. Menurut AG. Subarno pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna jasa (Dwiyanto, Agus. 2005). Jadi dapat dikatakan pelayanan Publik merupakan suatu pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi dan lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba (profit). Pelayanan ini menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 tahun 1993 disebutkan dengan Pelayanan Umum.

Sebuah realitas yang ironis sering ditemukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di negara ini adalah masih sering ditemukan pelayanan-

pelayanan yang mahal, kaku dan berbelit-belit, sikap dan tindakan petugas yang suka menuntut imbalan, kurang ramah dan arogan, fasilitas pelayanan yang tidak memenuhi persyaratan baik teknis, keindahan dan kesehatan, yang merupakan fenomena yang sering kali mewarnai proses hubungan pelayanan dan dilayani(Thoha 2002). Kondisi ini merupakan cerminan bahwa organisasi pelayanan publik belum mampu memberikan pelayanan yang cepat, berkualitas tinggi, serta merata kepada warga negara yang seharusnya menerima pelayanan tersebut. Masalah yang terjadi dalam proses hubungan atau pelayanan antara birokrasi pemerintahan dan masyarakat, berdasarkan beberapa sinyal atau kritikan diatas, memberi gambaran bahwa keberadaan birokrasi secara eksplisit dan implisit menjadi salah satu penyebab rendah dan kurangnya kualitas dalam pelayanan.

Semangat reformasi telah membawa bangsa Indonesia pada suasana kehidupan yang sarat dengan harapan. Pada tingkat pertama, tuntutan reformasi tertuju pada aparat pemerintah. Rakyat semakin mendambakan adanya aparatur pemerintah yang profesional. Melalui optimalisasi fungsi-fungsi pemerintahan itu, rakyat bisa berharap semakin luasnya rasa keadilan, semakin tingginya tingkat kemandirian daerah dalam mengembangkan diri dan menyelesaikan berbagai masalah, serta semakin membaiknya kualitas yang diberikan kepada masyarakatnya.

Baik buruknya suatu pelayanan publik tidak terlepas dari efektivitas organisasi penyedia pelayanan tersebut. Tinggi rendahnya mutu pelayanan publik

mencerminkan tinggi rendahnya penghormatan pemerintah kepada masyarakat sebagai sumber kedaulatan negara. Berdasarkan hal tersebut organisasi penyelenggara pelayanan harus mampu melaksanakan peningkatan kualitas pelayanan publik yang berorientasi kepada kemudahan masyarakat mengakses produk pelayanan dan berujung pada kepuasan publik

Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara Binjai sebagai badan publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dihadapkan kepada tuntutan yang serupa yaitu perlunya peningkatan kualitas layanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat. Meski sudah diterapkan model pelayanan satu atap, pelayanan satu meja, pelayanan prima, pelayanan terpadu, dan sebagainya, realitasnya masih sering terjadi masalah. Tanggung jawab untuk melayani masyarakat masih sebatas slogan.

Kondisi yang sering terjadi di lapangan adalah kecenderungan penekanan orientasi selama ini masih menitikberatkan pada keberhasilan dalam mencapai target penerimaan Pajak Daerah, bukan pada kemampuan melayani publik. Hal ini memang suatu hal yang sangat dilematis mengingat peran ganda yang dimiliki Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara Binjai yaitu sebagai lembaga penerima dan sekaligus sebagai pelayan publik.

Sehubungan dengan realitas rendahnya kualitas layanan yang diberikan, maka sebaiknya perlu dikaji ulang mengenai Efektivitas Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara Binjai dalam penyelenggaraan administrasi publik. Dalam kondisi seperti ini, maka efektivitas

organisasi dan kondisi lingkungan serta kebijakan manajemen akan sangat menentukan kemampuan organisasi dalam menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi kepada kepuasan publik.

Berdasarkan fenomena diatas, maka penulis sangat tertarik untuk mencoba meneliti dan mendeskripsikan tentang fenomena tersebut diatas melalui sebuah penelitian yang berjudul “Efektivitas Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara Binjai dalam penyelenggaraan administrasi publik .”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan dasar uraian pada latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi masalah utama dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Efektivitas Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara Binjai dalam penyelenggaraan Administrasi publik ?”.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

“Untuk menganalisis efektivitas Organisasi pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara Binjai dalam penyelenggaraan administrasi publik”.

1.4. Manfaat Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat :

- (a) Secara praktis sebagai masukan bagi Pemerintah (khususnya Dinas Pendapatan Daerah) dalam upaya peningkatan efektivitas organisasi administrasi publik.
- (b) Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat dijadikan penambah khasanah pengetahuan di bidang kebijakan publik dan menjadi acuan oleh penelitian lain yang berhubungan dengan pelayanan publik .

