

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Secara teoritis, sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*). Dengan demikian, dapat dilihat bahwa salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah adalah penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini tidak terlepas dari sejarah terbentuknya negara, dimana adanya negara adalah karena anggota masyarakat mengadakan kontrak sosial untuk membentuk negara, yaitu dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang tidak dapat dipenuhinya sendiri maupun tidak dapat terpenuhi melalui mekanisme pasar. Dalam teori kontrak sosial, sumber kewenangan adalah masyarakat itu sendiri, sebagai pemegang kedaulatan negara.

Setidaknya ada tiga masalah utama yang dihadapi oleh aparatur pemerintah, yaitu:

- a. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh sebagian aparatur pemerintahan atau administrasi negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kondisi ini karena di dalam kerangka hukum administrasi positif Indonesia saat ini telah diatur tentang standar minimum kualitas pelayanan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal, namun kepatuhan terhadap standar minimum pelayanan publik tersebut masih belum termanifestasikan dalam pelaksanaan tugas aparatur pemerintahan;
- b. Birokrasi yang panjang (*red-tape bureaucracy*) dan adanya tumpang tindih tugas dan kewenangan, yang menyebabkan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi panjang dan melalui proses yang berbelit-belit, sehingga besar

kemungkinan timbul ekonomi biaya tinggi, terjadinya penyalahgunaan wewenang, korupsi, kolusi, dan nepotisme, perlakuan diskriminatif, dsb;

- c. Rendahnya pengawasan eksternal dari masyarakat (*social control*) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, sebagai akibat dari ketidakjelasan standar dan prosedur pelayanan, serta prosedur penyampaian keluhan pengguna jasa pelayanan publik. Karena itu tidak cukup dirasakan adanya tekanan sosial (*social pressure*) yang memaksa penyelenggara pelayanan publik harus memperbaiki kinerja mereka.

(Wardianto, 2008 : 1)

Secara alamiah, manusia membutuhkan pelayanan pemerintah mulai sejak masih berada dalam kandungan ketika diperiksa oleh dokter pemerintah atau dokter yang dididik di universitas negeri, mengurus akta kelahiran, menempuh pendidikan di universitas negeri, menikmati bahan makanan yang pasarnya dikelola oleh pemerintah, menempati rumah yang disubsidi pemerintah, memperoleh macam-macam perijinan yang berkaitan dengan dunia usaha yang digelutinya, hingga seseorang meninggal yang memerlukan surat pengantar dan surat kematian dari instansi pemerintah untuk mendapatkan kapling di tempat pemakaman umum (TPU).

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa secara singkat manusia membutuhkan sentuhan tangan pemerintah berupa pelayanan mulai dari kandungan sampai meninggal dunia. Oleh sebab itu, pemerintah daerah berkewajiban menyediakan pelayanan yang dibutuhkan masyarakatnya, yaitu melalui pembentukan kelembagaan daerah sebagai wujud untuk mengakomodasi kebutuhan pelayanan masyarakat.

Di salah satu Provinsi di Indonesia pernah melaksanakan pelayanan berbasis Mobil Layanan bagi Pegawai Negeri Sipil, sesuai dengan Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 34 Tahun 2010 tentang Pelayanan Mobil Ambulance dan

Mobil Jenazah 24 Jam. Mobil Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan profesionalisme pegawai di Lingkungan Pemerintah Provinsi agar dapat menjalankan tugas dengan lebih responsif, tepat waktu dan berkualitas.

(<http://bkd.jabarprov.go.id/index.php/subMenu/informasi/berita/detailberita/24>).

Kabupaten Deli Serdang memiliki wilayah yang sangat luas yang terbentang dari dataran tinggi bukit barisan hingga dataran rendah dan pesisir pantai selat malaka dengan luas wilayah 2.808,91 Km² yang terdiri dari 22 Kecamatan dan 394 desa/kelurahan dengan jumlah penduduk sebesar 2 juta lebih, dimana sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Langkat dan Selat Malaka, sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Karo dan Kabupaten Simalungun, sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Langkat dan Kabupaten Karo sedangkan sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Serdang Bedagai.

Mengingat luas wilayah dan jarak tempuh di beberapa kecamatan menuju pusat pemerintahan di Lubuk Pakam sangat jauh dan alat transportasi kurang memadai, sehingga menyulitkan para Pegawai Negeri Sipil untuk mendapatkan pelayanan umum khususnya pelayanan kepegawaian.

Permasalahan yang mendasar munculnya pendapat yang negatif terhadap pelayanan di bidang administrasi kepegawaian antara lain lambatnya proses penyelesaian Kenaikan Pangkat, Kenaikan Gaji Berkala, Surat Pernyataan Masih Menduduki Jabatan (SPMMJ) dan Pensiun serta pelayanan kepegawaian lainnya.

Adanya dugaan kutipan kepada PNS untuk penyelesaian urusan yang berkaitan dengan administrasi kepegawaian, serta kurangnya informasi kepada PNS yang berada di Kecamatan yang jauh dari pemerintahan Kabupaten Deli

Serdang sehingga menyebabkan terjadinya keterlambatan untuk penyelesaian urusan administrasi kepegawaian.

Dilatarbelakangi dari beberapa hal diatas, Pemerintah Kabupaten Deli Serdang melalui Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Deli Serdang berinisiatif membuat mobil layanan yang diberi nama SIMOLA (Sistem Mobil Layanan) yang bertujuan untuk mempercepat pelayanan administrasi kepegawaian dengan cara mengunjungi langsung PNS yang berada di wilayah kecamatan yang jauh. Pelayanan SIMOLA telah disusun untuk setiap kecamatan dan memprioritaskan kepada 10 (sepuluh) kecamatan yang jauh dari Lubuk Pakam dengan mengunjungi Kantor Kecamatan, UPT Dinas Pendidikan dan UPT Dinas Kesehatan disuatu wilayah kecamatan. PNS dikecamatan dapat langsung berurusan dengan petugas SIMOLA tanpa harus datang ke Pusat Pemerintahan Kabupaten Deli Serdang dan tanpa adanya kutipan (gratis).

Mobil Layanan (MOLA) pertama kali menjalankan tugasnya pada tanggal 09 Juni 2014 dan dilepas oleh Bupati Deli Serdang Bapak H. Ashari Tambunan setelah Apel Gabungan PNS di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang.

Setelah dilakukan uji coba beberapa bulan, tepatnya pada tanggal 02 Februari 2015 dibuatlah Surat Keputusan Bupati Deli Serdang Nomor 176 Tahun 2015 tentang Penetapan Operasional Mobil Layanan (SIMOLA) sebagai inovasi Badan Kepegawaian Daerah dalam melayani kelengkapan administrasi kepegawaian terutama bagi Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang yang bertugas jauh dari pusat Pemerintahan Kabupaten Deli Serdang.

Ditinjau dari maksud dan tujuan dari SIMOLA yang begitu baik, dan mobil layanan sudah menjalankan tugas nya hampir lebih kurang 1 tahun 6 bulan, tetapi masih saja ada Pegawai Negeri Sipil yang berasal dari daerah kecamatan yang menjadi tujuan mobil layanan masih tetap juga menggunakan jasa orang lain bahkan ada juga yang datang langsung ke Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Deli Serdang untuk mengurus administrasi kepegawaiannya.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, penulis meragukan keefektifan mobil layanan yang didasari oleh Keputusan Bupati tersebut. Mengacu dari itu semua maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam rangka penulisan tesis dengan judul : “Implementasi Keputusan Bupati Deli Serdang Nomor 176 Tahun 2015 Tentang Penetapan Operasional Mobil Layanan (SIMOLA) Study Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Deli Serdang”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, dapat diketahui bahwa dengan adanya SIMOLA, Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Deli Serdang dapat memutus mata rantai pihak-pihak yang mengambil keuntungan dari pegawai yang akan mengurus administrasi kepegawaian ke pusat pemerintahan di Lubuk Pakam. pelayanan administrasi ke Kecamatan yang jauh dari Pusat Pemerintah Kabupaten Deli Serdang dapat dilayani secara baik, tanpa harus ada pihak-pihak yang mengambil keuntungan dari pegawai yang lain. Yang menjadi fokus permasalahan penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana Implementasi Keputusan Bupati Deli Serdang Nomor 176 Tahun 2015 Tentang Penetapan Operasional Mobil Layanan (SIMOLA) Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Deli Serdang?
- b. Apakah masalah yang dihadapi dalam menjalankan Keputusan Bupati Deli Serdang Nomor 176 Tahun 2015 Tentang Penetapan Operasional Mobil Layanan (SIMOLA) Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Deli Serdang?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menganalisis Implementasi Keputusan Bupati Deli Serdang Nomor 176 Tahun 2015 Tentang Penetapan Operasional Mobil Layanan (SIMOLA) Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Deli Serdang.
- b. Mengetahui permasalahan yang terjadi dalam mengimplementasikan Peraturan Bupati Nomor 176 Tahun 2015 Tentang Penetapan Operasional Mobil Layanan (SIMOLA) Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Deli Serdang.

1.4. Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat atau kegunaan yang ingin dipeoleh dari hasil penelitian ini, yaitu manfaat secara akademik dan manfaat secara praktis.

- a. Dengan dilaksanakannya penelitian ini, maka diharapkan dapat memperdalam dan memperkaya wawasan dan pengetahuan penulis mengenai implementasi

pelayanan yang sedang berjalan di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Deli Serdang.

- b. Dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat disumbangkan saran-saran atau rekomendasi sebagai bahan masukan bagi Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Deli Serdang tentang bagaimana cara melakukan pelayanan administrasi publik yang baik.

1.5. Kerangka Pemikiran

Berikut kerangka pemikiran dalam pembuatan tesis ini :

