

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada hakekatnya suatu pelayanan publik merupakan tugas utama dari pemerintah dan secara historis merupakan alasan dibentuknya suatu pemerintahan, oleh karena itu hanya pemerintahlah yang dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik tersebut. Seperti yang dinyatakan oleh Muhdad, dkk. (2008), bahwa; Pelayanan publik pada dasarnya adalah menjadi tugas utama dari institusi pemerintah dan alasan dari dibentuknya suatu pemerintahan. Karena itu, hanya pemerintahlah yang dapat memperbaikinya. Kesadaran inilah yang membawa Pemerintah Amerika Serikat memulai upaya perbaikan pelayanannya sejak tahun 1966. Sedangkan di Eropa, Australia dan Asia, reformasi pelayanan publik baru dimulai pada dekade tahun 1980 dan 1990-an. Berbagai perbaikan itu intinya untuk mempermudah warga masyarakat dan pelaku usaha untuk memperoleh suatu pelayanan publik. Bahkan di Australia, melalui model pelayanan terpadu yang dinamakan dengan Centerlink, warga Australia dapat mengakses pelayanan dengan mudah melalui gerai pelayanan (mirip ATM), internet, telepon dan petugas keliling. Jenis pelayanan yang diberikan mulai dari administrasi kependudukan, tunjangan pendidikan, tunjangan kesehatan dan tunjangan hidup lainnya. Pelayanan Publik di sana didedikasikan untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Reformasi pelayanan publik juga dilakukan di Indonesia, reformasi pelayanan publik telah dilakukan semenjak tahun 1997 yang di gagas oleh pemerintah (pusat) dengan menerbitkan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Tahun 1997 Nomor 503/125/PUOD tentang Pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA), Surat Edaran Menteri Dalam Negeri ini dilanjutkan dengan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 25 tahun 1998 tentang Pelayanan Terpadu Satu Atap. Namun dalam implementasinya terlihat hanya sedikit pemerintah daerah yang telah benar-benar menerapkannya secara optimal. Permasalahan yang senantiasa muncul dan hampir terjadi pada setiap daerah yakni tidak terpadunya berbagai instansi dalam proses pelayanan berbagai perizinan. Meskipun pelayanan sudah satu atap, akan tetapi warga masih harus berhubungan dengan berbagai instansi.

Bukan hanya persoalan yang terkait dengan mekanisme satu atap, akan tetapi sesungguhnya terdapat persoalan paradigma dalam pelayanan publik. Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik khususnya penyelenggaraan pelayanan administrasi di Indonesia, terkait dengan terjadinya globalisasi, reformasi, krisis ekonomi, dan krisis kepercayaan terhadap lembaga-lembaga politik dan pemerintah, telah mengubah paradigma pemerintahan di Indonesia.

Pada awal pemerintahan Orde Baru, pemerintah atau negara diposisikan sebagai “pusat dari segala pelayanan publik. Seluruh bentuk pelayanan publik dikendalikan oleh pemerintah yang sentralistik. Menurut Muhdad, dkk. (2008), bahwa; dalam paradigma pelayanan publik, inilah yang disebut dengan *old public administration* yang dicirikan pada ketaatan menjalankan aturan, serta hubungan yang hierarkhis antara pemerintah dan masyarakat. Posisi pemerintah sangat dominan. Seiring dengan arah reformasi, pelayanan pemerintah dituntut lebih berorientasi kepada kepuasan pelanggan (masyarakat dan dunia usaha). Masyarakat berhak memberikan masukan, koreksi dan perbaikan terhadap pelayanan. Inilah yang disebut dengan *new public management* yang bercirikan kewenangan pada petugas pelayanan dan pelanggan; menekankan pada pelayanan yang “menyentuh hati” dan perombakan visi dan misi pelayanan. Peran pemerintah adalah sebagai pengarah untuk mengendalikan kekuatan pasar (*steering*).

Selanjutnya, dalam perkembangan terakhir di dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baru telah memposisikan warga masyarakat sebagai pemilik saham di dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, seperti dinyatakan oleh Denhart & Denhart dalam Muhdad, Dkk. (2008), bahwa; perkembangan mutakhir adalah *New Public Service* yang memposisikan masyarakat sebagai pemilik saham (*shareholders*), sehingga pelayanan lebih menekankan pada kualitas sebagai hasil negosiasi kepentingan masyarakat dan pemerintah. Peran pemerintah adalah pelayanan sekaligus sebagai perantara kepentingan beberapa kelompok masyarakat. Dengan kata lain, posisi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik berubah dari “dilayani” menjadi “melayani”. Munculnya paradigma *New Public Service* tersebut menyebabkan implikasi terhadap penyelenggaraan peran administrasi publik khususnya terkait dengan pelayanan publik.

Implikasi yang demikian tersebut tentu saja pada akhirnya akan sangat berpengaruh dan menentukan corak dan ragam dalam penyelenggaraan pemerintahan dalam sebuah negara, termasuk Indonesia. Corak dan ragam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia akan sangat ditentukan oleh kondisi lokal, dalam artian sejauh mana Indonesia dapat menyesuaikan diri untuk menerapkan *New Public Service* (NPS) yang berkembang. Bukan hanya diterapkan pada level pemerintahan tingkat elit tetapi juga harus diterapkan pada semua level pemerintahan termasuk pada level pemerintahan yang ada di daerah.

Sebagai penyelenggara pemerintahan pada level pemerintah daerah, peran aktif dinas atau organisasi perangkat daerah (OPD) harus selalu melakukan kerja maksimal. Terlebih lagi, organisasi perangkat daerah (OPD) merupakan ujung tombak dari pada pembangunan dan merupakan tingkatan terdepan pemerintah dalam melayani masyarakat. Olehnya itu wajib kiranya bagi organisasi perangkat daerah (OPD) untuk menerapkan dan melaksanakan prinsip *New Public Service* (NPS) sebagai upaya dalam mengembalikan posisi masyarakat sebagai penguasa yang hakiki di Negara Indonesia yang menganut sistem demokrasi. Meski demikian penerapan *New Public Service* (NPS) pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) belum sepenuhnya berjalan optimal, seperti halnya yang terjadi pada Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo.

Dari observasi awal penulis menunjukkan bahwa sistem pemerintahan Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo belum secara optimal menerapkan prinsip *New Public Service* (NPS) khususnya dalam hal pemberian layanan publik kepada masyarakat. Sebagai birokrasi publik dengan maksud organisasi yang dijalankan oleh Pemerintah dan para aparaturnya adalah milik masyarakat yang harus mengutamakan kepentingan masyarakat. Kenyataannya Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih sering memomorduakan kepentingan masyarakat, misalnya dalam hal kedisiplinan dimana beberapa aparatur datang terlambat dan pulang lebih awal. Terkait SOP di Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah N0 53 Tahun 2010, sudah sangat jelas mengatur kedisiplinan pegawai, dengan durasi kerja minimal 8 jam perhari, misalnya jam masuk kantor 08.00 dan jam pulang kantor 16.00

Masih terdapat aparatur atau pegawai yang memandang masyarakat khususnya yang membutuhkan pelayanan sebagai orang yang bisa mendatangkan keuntungan pribadi bagi oknum-oknum pegawai. Tak jarang muncul keluhan bagi sebahagian masyarakat terkait kebiasaan beberapa oknum yang seringkali menukarkan layanan publik dengan nilai rupiah, padahal transaksi layanan diantara masyarakat dan pegawai pemerintah merupakan transaksi layanan yang berbasis pada hak dan kewajiban sehingga seharusnya tidak ada lagi oknum-oknum yang melihat masyarakat sebagai pelanggan

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul yakni “Penerapan *New Public Service* (NPS) di Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo”

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka adapun identifikasi masalah dalam penulisan ini adalah sebagai berikut;

1. Masih terdapat oknum pegawai yang memandang masyarakat sebagai pelanggan
2. Masih terdapat pegawai yang mementingkan kepentingan pribadi di atas kepentingan publik
3. Rendahnya keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan

1.3. Fokus Masalah

Adapun fokus masalah penelitian ini disesuaikan dengan latarbelakang dan identifikasi masalah sebelumnya yaitu; bagaimana Penerapan *New Public Service* (NPS) di Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan Penerapan *New Public Service* (NPS) di Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam pencarian informasi terutama yang berkaitan dengan Penerapan *New Public Service* (NPS) atau menjadi

acuan pada penelitian-penelitian di bidang sama di masa yang akan datang

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini, diharapkan dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran serta informasi bagi Pemerintah khususnya pihak Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo