

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu dimensi keberhasilan *good governance* adalah pelayanan yang berkualitas. Pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Jadi, pelayanan dapat dikatakan berkualitas atau tidak itu didasarkan pada persepsi pengguna layanan dalam hal ini yaitu masyarakat dan juga didasarkan pada aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anwar Sadat dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat di Polsek Medan Baru” yang diterbitkan Jurnal Publik dan juga penelitian yang dilakukan oleh Pupung Pundenswari dengan judul “Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat” yang diterbitkan dalam Jurnal Publik.

Tuntutan akan kualitas pelayanan di masa sekarang sangat tinggi. Terutama di daerah Jakarta yang merupakan kota metropolitan. Masyarakat metropolitan sangat menentukan standar dan tuntutan atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Masyarakat metropolis memahami layanan seperti apa yang pantas mereka terima karena mereka sudah terbiasa menerima pelayanan dengan

standar internasional, yang menempatkan pengguna layanan sebagai raja. Pemahaman ini bukan berasal dari teori melainkan dari praktik dan pengalaman hidup keseharian mereka (Napitulu, 2012).

Namun, kenyataannya tingkat kualitas pelayanan di Indonesia semakin rendah. Hal ini diungkapkan oleh Ahmad Alamsyah Saragih, anggota Ombudsman Republik Indonesia (Ramadhan, 2019). Pelayanan publik yang menjadi salah satu parameter dalam indeks *Ease of Doing Business* yang diriset oleh Bank Dunia tercatat bahwa Indonesia menduduki peringkat ke-79 dari 189 negara (Gunawan, 2019).

Jika dilihat dari persepsi masyarakat sendiri, kualitas pelayanan publik di Indonesia juga dinilai masih belum optimal. Ditandai dengan berbagai keluhan ataupun pengaduan yang dilakukan oleh sejumlah masyarakat. Pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi masyarakat dalam mengawasi kinerja penyedia layanan publik agar lebih berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat selaku pengguna layanan. Dengan adanya pengaduan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik belum sesuai dengan harapan masyarakat dan menunjukkan sejauh mana tingkat partisipasi masyarakat. Jika dilihat berdasarkan teori Hogley, dengan adanya pengaduan maka tingkat partisipasi masyarakat sudah mencapai pada tingkat *interactive participation* yang berarti adalah hal yang bagus karena sudah menunjukkan bahwa mereka adalah warga negara yang mempunyai *civic skills* (keterampilan kewarganegaraan).

Berdasarkan Laporan Tahunan 2018 Ombudsman Republik Indonesia, dinamika jumlah laporan/pengaduan dari tahun 2015 s/d 2017 mengalami kenaikan sedangkan pada tahun 2018 menurun. Dimana pada tahun 2015 Ombudsman Republik Indonesia menerima sebanyak 6.859 laporan, pada tahun 2016 menerima sebanyak 9.030 laporan, pada tahun 2017 menerima sebanyak 9.446 laporan, dan pada tahun 2018 menerima sebanyak 8.314 laporan (Ombudsman Republik Indonesia, 2019).

Kemudian pada tahun 2019, laporan/pengaduan yang diterima Ombudsman mengalami penurunan lagi menjadi 7.903 laporan/pengaduan. Hal ini disebabkan oleh berkurangnya jumlah investigasi atas prakarsa sendiri pasca disahkannya Peraturan Ombudsman Nomor 38 Tahun 2019 tentang Tata Cara Investigasi Atas Prakarsa Sendiri dan efektivitas kinerja bagian penerimaan dan verifikasi laporan dalam menyaring keluhan masyarakat dengan hanya meregistrasi laporan/pengaduan yang termasuk kedalam kewenangan Ombudsman, sedangkan apabila bukan merupakan kewenangan ombudsman maka tidak dimasukkan ke dalam buku atau tidak di registrasi (Ombudsman Republik Indonesia, 2020).

Kemudian, apabila dilihat dari laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia dari tahun 2016 s/d 2019 instansi terlapor yang paling banyak selalu pemerintah daerah. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan dari hampir semua organisasi pelayan publik yang paling rendah adalah pemerintah daerah. DKI Jakarta juga selalu mendapatkan laporan yang lebih banyak dibandingkan provinsi lainnya.

Jika dilihat dari data penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia terhadap indikator standar pelayanan publik yang dilakukan dengan metode observasi ketampakan fisik (dimensi *tangibles*) di tingkat Pemerintah Provinsi DKI Jakarta tahun 2017 memperoleh hasil bahwa indikator standar pelayanan publik yang sudah dipenuhi oleh seluruh unit layanan di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yaitu ketersediaan ruang tunggu dan toilet untuk pengguna layanan. Sedangkan, 17 indikator lainnya yaitu indikator persyaratan, ketersediaan loket/meja pelayanan, ketersediaan sarana pengaduan (sms/telpon/fax/email, dll), produk pelayanan, ketersediaan motto pelayanan, ketersediaan visi dan misi pelayanan, ketersediaan maklumat layanan, ketersediaan informasi pelayanan publik elektronik, ketersediaan petugas penyelenggara menggunakan *id card*, ketersediaan sarana khusus bagi pengguna layanan, ketersediaan pejabat/petugas pengelola pengaduan, ketersediaan sarana pengukuran kepuasan pelanggan, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna layanan, ketersediaan informasi dan prosedur pengaduan, dan indikator sistem, mekanisme dan prosedur masih belum optimal. (Ombudsman Republik Indonesia, Laporan Hasil Inisiatif Ombudsman (Kepatuhan Penyelenggara terhadap Pemenuhan Komponen Standar Pelayanan Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) Tahun 2017, 2017).

Apabila dilihat lebih jauh lagi, Ombudsman Republik Indonesia juga pernah melakukan pengamatan terhadap penerapan standar pelayanan publik pada seluruh kecamatan di DKI Jakarta. Kecamatan Pulo Gadung merupakan salah satu kecamatan yang ada di DKI Jakarta khususnya wilayah Jakarta Timur.

Berdasarkan data yang ada di laporan investigasi inisiatif Ombudsman Republik Indonesia dalam potret penerapan standar pelayanan publik pada kecamatan se-DKI Jakarta, Kecamatan Pulo Gadung mendapatkan peringkat ke-21 dari 33 kecamatan yang ada di DKI Jakarta. Sedangkan apabila dilihat dari se-Jakarta Timur maka Kecamatan Pulo Gadung mendapatkan peringkat ke-9 dari 10 kecamatan yang ada di Jakarta Timur dengan total nilai 35,0. Dimana jika dibedah dari ke-4 variabel penilaian yaitu; 1). Variabel visi, misi, dan motto mendapatkan nilai 0,0 menunjukkan bahwa visi, misi, dan motto tidak dipublikasikan secara terbuka; 2). Variabel sistem dan prosedur tidak mendapat nilai sama sekali yaitu 0; 3). Variabel sumber daya manusia mendapat nilai 30,0; dan 4). Variabel sarana dan prasarana mendapat nilai 5,0 (Ombudsman Republik Indonesia, Laporan Investigasi Inisiatif (Potret Penerapan Standar Pelayanan Publik pada Kecamatan se-DKI Jakarta), 2011).

Berdasarkan beberapa uraian tersebut sangat berkaitan erat dengan salah satu konsep pokok yang lazimnya merupakan tujuan *Civic Education* pada umumnya yaitu turut serta secara aktif dalam urusan-urusan publik salah satunya ditandai dengan adanya sejumlah masyarakat yang melaporkan pengaduan masyarakat. Kemudian, dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa terdapat hak masyarakat dalam pelayanan publik contohnya yaitu hak untuk menyampaikan pengaduan dan juga berhak untuk memperoleh respon atas pengaduan yang disampaikan. Selain dari masyarakat yang sudah turut serta secara aktif dengan menyampaikan pengaduan, untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan

oleh penyelenggara pelayanan publik adalah dengan meningkatkan pelayanan publik seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat.

B. Fokus dan Subfokus Penelitian

1. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik di Kecamatan Pulo Gadung Jakarta Timur.

2. Subfokus Penelitian

Subfokus penelitian dalam penelitian ini adalah pelaksanaan pengaduan masyarakat yang masuk melalui Posko Pengaduan Kecamatan Pulo Gadung Jakarta Timur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

C. Pertanyaan Penelitian

1. Apa jenis-jenis pengaduan masyarakat yang masuk di Posko Pengaduan Kecamatan Pulo Gadung Jakarta Timur?
2. Bagaimana pelaksanaan pengaduan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Posko Pengaduan Kecamatan Pulo Gadung Jakarta Timur?

D. Manfaat Penelitian

1. Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan terutama dalam kajian PPKN dimana pentingnya kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat

serta pentingnya partisipasi masyarakat dalam bentuk pengaduan masyarakat.

- b. Sebagai bahan referensi bagi yang berminat untuk memperdalam masalah pengaduan masyarakat dan kualitas pelayanan publik.

2. Praktis

- a. Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberi masukan bagi berbagai pihak khususnya pihak pelaksana pengaduan masyarakat di Kecamatan Pulo Gadung Jakarta Timur yaitu Posko Pengaduan agar dapat melaksanakan pengaduan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik lebih baik lagi.
- b. Sebagai bahan masukan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan supaya lebih meningkatkan partisipasi aktifnya dalam melaporkan keluhan/saran terkait pelayanan yang diberikan di Kecamatan Pulo Gadung apabila ada pelayanan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan.