

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan salah satu tugas utama yang dilakukan oleh Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo kepada masyarakat sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Tugas tersebut telah dijelaskan pada Pembukaan UUD 1945 alinea ke 4 (empat) yaitu, melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Namun pada kenyataannya masih ada berbagai persoalan dalam memberikan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Karo sehingga memerlukan berbagai perbaikan karena tidak sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.

Pelayanan publik bertujuan untuk mengangkat dan menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat kepada pihak pemerintah. Memberikan pelayanan dengan baik merupakan tujuan instansi guna mempersiapkan pegawai agar mampu bekerja

secara profesional. Akan tetapi menjadi seorang pegawai profesional memang tidak mudah, melakukan tugas secara profesional memiliki berbagai perangkat pendukung sehingga terjadi suasana kerja yang kondusif.

Salah satu instansi pemerintah yang melakukan pelayanan publik yang bergerak dibidang jasa yaitu Dinas Sosial, bekerja secara profesional dibidang pelayanan merupakan harapan setiap masyarakat, karena pada kenyataan masih ada sebagian kecil pihak-pihak masyarakat yang komplain dengan berbagai keluhan. Untuk itu, memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat adalah aspek yang paling penting dalam mencapai fungsi pemerintah dimana pihak pemerintah berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap instansi tersebut.

Dalam hal ini jam kerja pada suatu Instansi telah ditetapkan oleh Pemerintah Daerah, dimana jam kerja mulai hari Senin sampai dengan hari Jum'at. Pada hari Senin sampai dengan Kamis, pegawai masuk jam kerja pukul 08.00 Wib sesudah apel pagi dan jam pulang pukul 16.30 setelah apel sore. Sedangkan hari Jum'at jam kerja pukul 08.00 Wib sesudah apel pagi dan jam pulang pukul 17.00 Wib sesudah apel sore. Pada jam kerja tersebut para pegawai memiliki jam istirahat pukul 12.00 Wib hingga pukul 13.00 Wib.

Adapun jenis pelayanan yang diberikan Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo kepada masyarakat adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Daftar Bidang dan Pelayanan Yang Diberikan Kepada Masyarakat

No	Bidang	Jenis Pelayanan
1	Pemberdayaan Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan	Melayani masyarakat untuk mengeluarkan surat pengantar pembuatan Kartu BPJS .
2	Perlindungan dan Jaminan Sosial	-Melayani masyarakat dalam mengajukan suatu kelaungan atau bencana guna mendapatkan Jaminan Sosial dari pihak Pemerintah. - Melayani masyarakat dalam mengurus surat keterangan kurang mampu atau surat keterangan miskin.

Sumber : Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo, 2018

Berdasarkan Tabel 1.1 sebelumnya dapat dijelaskan bahwa setiap jenis pelayanan memiliki tugas dan fungsinya masing-masing. Dalam hal ini identifikasi kegiatan yang dilakukan oleh bidang pemberdayaan sosial dan penanggulaangan kemiskinan serta Perlindungan dan Jaminan Sosial dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.2 Identifikasi Kegiatan Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan

Nama Kegiatan	Pembuatan Rekomendasi Dinas Sosial Perihal Keterangan Miskin Masyarakat Tidak Mampu Ke BPJS Kesehatan.
Langkah Awal	Melayani masyarakat yang datang dengan memeriksa berkas menjadi persyaratan.
Langkah Utama	Membuat surat rekomendasi tidak mampu (miskin) berdasarkan surat keterangan dari desa/kelurahan, kartu keluarga dan KTP.
Langkah Akhir	Penyampaian berkas ke masyarakat untuk diteruskan ke BPJS kesehatan supaya mendapatkan kartu kelas III dan langsung Aktif.

Sumber : Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo, 2018

Dari Tabel 1.2 di atas bisa dikatakan masyarakat harus melewati pelayanan dari tahap awal pemeriksaan berkas-berkas yang berfungsi untuk memperlancar pelayanan hingga masyarakat menerima berkas rekomendasi yang akan di teruskan ke BPJS Kesehatan.

Dalam hal ini syarat-syarat yang dibutuhkan untuk mengurus surat rekomendasi BPJS yang harus dipenuhi oleh masyarakat yaitu sebagai berikut:

1. Foto copy surat keterangan tidak mampu dari Kepala Desa/Lurah 1 lembar.
2. Foto copy kartu keluarga 1 lembar.
3. Foto copy KTP 1 lembar.

Identifikasi kegiatan Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial tidak jauh berbeda dengan Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan, hanya saja memiliki perbedaan pada syarat-syarat dalam pengurusan masing-masing bidang. Hal ini dapat di lihat pada Tabel 1.3 sebagai berikut:

Tabel 1.3 Identifikasi Kegiatan Bidang Perlindungan Dan Jaminan Sosial

Nama Kegiatan	Pembuatan Surat Keterangan Miskin dari Dinas Sosial Untuk Pendaftaran Siswa Miskin
Langkah Awal	Melayani masyarakat yang datang dengan memeriksa berkas menjadi persyaratan.
Langkah Utama	Membuat surat rekomendasi tidak mampu (miskin) berdasarkan surat keterangan dari desa/kelurahan, kartu keluarga dan KTP.
Langkah Akhir	Penyampaian berkas ke masyarakat untuk diteruskan ke Dinas Pendidikan untuk ditindaklanjuti.

Sumber : Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo, 2018

Dari tabel 1.3 di atas masyarakat harus memenuhi berkas-berkas yang akan diberikan kepada pegawai sebagai syarat agar mendapat pelayanan. Ketika berkas yang diberikan telah sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan, maka pegawai akan memproses berkas-berkas tersebut dan memberikan berkas rekomendasi agar di teruskan ke Dinas Pendidikan agar ditindaklanjuti.

Dalam pengurusan surat miskin tersebut masyarakat harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

1. Foto copy kartu keluarga dan KTP.
2. Foto copy Kartu Keluarga Sejahtera (KKS).
3. Foto copy Program Keluarga Harapan (PKH)
4. Foto copy Kartu Indonesia Pintar (KIP)
5. Terdaftar dalam Basis Data Terpadu (BDT)
6. Memiliki surat asli keterangan miskin dari Kepala Desa/Lurah.

Standar pelayanan memang sangat penting dalam suatu instansi pemerintah yang berfungsi sebagai pedoman atau tuntutan kerja yang harus di selesaikan. Pada Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Standar Operasional Prosedur dapat di lihat pada Tabel 1.4 dibawah ini.

Tabel 1.4 Standar Pelayanan Berdasarkan SOP Pada Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo

Jenis Pelayanan	Target	Realisasi
BPJS	10 Menit/Berkas	20 Menit/Berkas
Surat Miskin	1 Hari	2 Hari

Sumber: Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo, 2018

Dari Tabel 1.4 di atas maka dapat dijelaskan bahwa waktu penyelesaian surat rekomendasi BPJS Kesehatan yaitu 10 menit/berkas dengan realisasi penyelesaian berkas 20 menit. Dalam pengurusan surat miskin membutuhkan jangka waktu penyelesaian 1 Hari dengan realisasi 2 Hari.

Tugas tersebut harus dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Karena sebagai sebuah Instansi yang selalu berhubungan dengan masyarakat hendaknya Pegawai Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo harus mampu memberi pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat dan pelayanan merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh setiap instansi serta kinerja pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja pemerintah.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti pada Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo, peneliti melihat pelayanan yang diberikan masih memiliki kekurangan dimana setiap masyarakat belum dilayani sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Sebab, dalam pengurusan pembuatan surat rekomendasi BPJS dan rekomendasi surat miskin belum terselesaikan sesuai prosedur yang telah ditetapkan dan begitu juga dengan masalah waktu pelayanan yang dilakukan.

Masalah yang terjadi didalam penelitian ini yaitu masalah penyelesaian keterlambatan penyelesain berkas atau surat rekomendasi BPJS yang tidak selesai berdasarkan prosedur. Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) bahwa pelayanan waktu penyelesaian BPJS 10 menit dengan realisasi penyelesaian 20

menit. Namun didalam pengamatan peneliti penyelesaian satu berkas rekomendasi BPJS tidak tercapai sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

Masalah yang kedua yaitu tentang pengurusan surat miskin, dimana dalam pengurusan surat ini penyelesaiannya hampir memakan waktu 2 hingga 3 hari, sedangkan didalam prosedur yang telah ditetapkan waktu penyelesaian 1 hari dengan realisasi penyelesaian 2 hari. Hal ini terjadi karena ketidak hadiran Kepala Dinas ditempat. Didalam pengurusan surat miskin tersebut harus ada tercantum tanda tangan Kepala Dinas, beda dengan dalam pengurusan surat rekomendasi BPJS yang hanya perlu ditanda tangan oleh Kepala Bidang (Kabid).

Masalah yang ketiga yaitu kedisiplinan pegawai dalam melayani masyarakat, dimana dalam prosedur waktu pelayanan jam kerja dilaksanakan mulai pukul 08.00 wib sampai dengan 16.30 wib pada hari Senin sampai dengan hari Kamis, sedang hari Jum'at 08.00 wib sampai dengan 17.00 wib. Dalam pengamatan peneliti masih ada pegawai yang tidak disiplin dalam melayani masyarakat, hal ini terjadi pada waktu jam istirahat makan siang. Setelah jam istirahat masih ada pegawai melaksanakan pelayanan jam kerja lewat dari pukul 14.00 wib, sedangkan didalam prosedur waktu jam kerja pelayanan setelah jam istirahat yaitu pukul 13.00 wib.

Dalam hal ini bisa dikatakan pegawai belum dapat melayani masyarakat sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Dari persoalan yang sudah terjadi, peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut ke Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo.

1.2. Dari Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Masih adanya keluhan masyarakat mengenai keterlambatan penyelesaian berkas yang belum sesuai dengan SOP dan pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo.
2. Kurangnya disiplin kerja para pegawai Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo sehingga pelayanan menjadi lambat.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan kemampuan dan keterbatasan pengetahuan peneliti baik waktu, tenaga, pikiran sehingga peneliti membatasi masalah penelitian ini tentang “Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo”.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah pada proposal ini adalah “Bagaimana Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo?”

1.5 Tujuan Penelitian

Dari masalah yang telah dirumuskan, tujuan utama penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pelayanan publik kepada masyarakat pada Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa diambil dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Sebagai penambah wawasan, pengetahuan, kemampuan peneliti dalam penyusunan penelitian khususnya tentang analisis pelayanan publik.

2. Bagi Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo

Sebagai bahan pertimbangan serta penambah informasi bagi Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan adanya penelitian ini dapat menjadi salah satu masukan atau solusi tentang pentingnya pelayanan publik bagi Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai referensi dan informasi bagi peneliti selanjutnya yang memiliki atau mengenai judul yang sama.