

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sebagai konsekuensi logis dari kompleksitas tantangan dinamika lingkungan global dan lokal pada berbagai sektor dewasa ini, seluruh organisasi terutama organisasi pemerintah baik pemerintah pusat maupun daerah dituntut untuk merubah paradigma pelayanannya yaitu paradigma yang berorientasi kepada masyarakat (*civil society orientation*). Seluruh sumberdaya yang dimiliki oleh organisasi pemerintah difokuskan pada optimalisasi pelayanan masyarakat (*public services*). Oleh karena itu, sebagai upaya untuk mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat, seluruh unit pelayanan pemerintah perlu dimotivasi untuk berkompetisi dalam memberikan pelayanan secara maksimal. Menyadari akan semakin tingginya kesadaran masyarakat akan hak-haknya, perbaikan sistem pelayanan masyarakat secepat mungkin secara menyeluruh memang harus segera dilaksanakan.

Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat dari Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan

masyarakat melalui pelayanan publik yang dilaksanakan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat atas peningkatan pelayanan publik sebagai upaya untuk mempertegas capaian pemerintahan yang baik. Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama organisasi publik. Salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan adalah memberikan pelayanan umum yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Oleh karena itu, sebagai organisasi yang melaksanakan tugas sebagai pelayan masyarakat maka tugas pokok dan fungsinya dipengaruhi dan ditentukan oleh prosedur dan kebijakan tertentu, untuk kemudian dipertanggungjawabkan kinerjanya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan dari pemerintah.

Sejak dikeluarnya kebijakan otonomi daerah yang dimulai dengan lahirnya Undang-undang No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, kemudian direvisi melalui Undang-undang No. 32 Tahun 2004 hingga direvisi dan disempurnakan melalui Undang-undang No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, membawa perubahan dalam paradigma penyelenggaraan pemerintahan. Perubahan tersebut terlihat dari fenomena pemerintahan yang minta dilayani menjadi melayani. Dengan demikian, diharapkan dapat memperbaiki kinerja pemerintah khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat

Seperti kita ketahui bersama bahwa otonomi daerah telah memberikan kepada daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan dengan prakarsa dan inisiatif sendiri sesuai dengan aspirasi serta kebutuhan yang berkembang di masyarakat. Daerah dapat mengembangkan kehidupan demokrasi, peran serta,

prakarsa dan pemberdayaan masyarakat serta terpeliharanya nilai-nilai keanekaragaman daerah yang pada akhirnya pemerintah daerah dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi merespon tuntutan, aspirasi dan dinamika yang ada didalam masyarakat. Dengan demikian, diharapkan apa yang diinginkan dalam otonomi daerah yaitu dapat meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat dapat diwujudkan.

Pemerintah sebagai penyelenggara negara memiliki 3 fungsi dasar yang hakiki yang dilaksanakan oleh birokrasi yaitu pelayanan prima, pemberdayaan masyarakat dan akselerasi pembangunan (Ibrahim, 2008:114). Pelayanan prima berkenaan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pemberdayaan masyarakat berkenaan dengan bagaimana memberdayakan masyarakat dengan meningkatkan kualitas SDM atau masyarakat tersebut. Akselerasi pembangunan berkenaan dengan percepatan pembangunan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Selanjutnya, menurut Rasyid (2000:59) dari tiga fungsi hakiki yang dijalankan oleh pemerintah, yang paling utama itu adalah fungsi pelayanan publik yang prima yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat berkenaan.

Dalam otonomi daerah, peranan pemerintah haruslah sesuai dengan tuntutan dan dinamik yang berkembang di masyarakat. Perubahan sekecil apapun yang terjadi di dalam masyarakat menyebabkan terjadinya perubahan peranan pemerintah dimana fungsi pemerintah sebagai pelayanan publik atau masyarakat harus semakin baik. Untuk itu, pemberian pelayanan kepada

masyarakat menjadi salah satu aspek yang paling penting dalam pelaksanaan fungsi pemerintah dimana pemerintah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sebagai implikasi dari fungsi aparatur negara.

Munculnya inovasi pelayanan publik merupakan salah satu gerakan untuk mereformasi birokrasi dalam ranah pemerintahan Indonesia yang terkesan masih berbelit-belit dalam memberikan pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik juga muncul sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Dengan semakin gencarnya kemunculan inovasi-inovasi sektor publik di Indonesia, maka pada tahun 2014 dibentuk suatu kompetisi inovasi pelayanan publik, yaitu *One Agency, One Innovation*, oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB). Gerakan atau kompetisi ini mengharuskan setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah menciptakan minimal 1 inovasi utama setiap tahun, Kompetisi ini merupakan wadah bagi para inovator dalam menghasilkan inovasi-inovasi pelayanan publik agar tiap-tiap daerah di Indonesia dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah masing-masing.

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator keberhasilan dalam pelayanan publik. Seiring dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi, tuntutan masyarakat terhadap perbaikan pelayanan menjadi hal mutlak yang harus dipenuhi tidak terkecuali pelayanan publik yang ada di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo. Gerakan *One Agency, One Innovation* dimana mengharuskan setiap instansi memiliki satu inovasi

pelayanan benar-benar dimanfaatkan oleh pegawai di Kecamatan Dringu. Salah satu bentuk inovasi yang digagas adalah Aplikasi LAPAK (Layanan Cepat Administrasi Kecamatan). Dengan aplikasi Lapak ini banyak manfaat dan keuntungan yang dirasakan baik oleh masyarakat pengguna layanan maupun aparatur pelayanan sebagai penyedia layanan. Dengan menggunakan Aplikasi LAPAK pelayanan administrasi menjadi lebih cepat, mudah, dan murah. Namun ada beberapa layanan yang sejauh ini belum bisa dilayani dengan menggunakan aplikasi LAPAK, misalnya permohonan KTP dan permohonan KK. Pemohon harus tetap datang ke Kantor Kecamatan.

Untuk pelayanan di Kantor Kecamatan Dringu pemohon dapat dilayani pada hari kerja yaitu hari Senin-Jum'at pada pukul 07.30 – 15.30 WIB, kecuali pada hari Jum'at pelayanan sampai dengan pukul 11.00 WIB. Salah satu kendala yang dihadapi dibidang pelayanan yaitu adanya sebagian warga pemohon layanan yang tidak bisa menggunakan jam layanan yang sudah ditetapkan yaitu pukul 07.30 – 15.30 WIB. Kendala ini terutama dihadapi oleh warga yang notabene bekerja di swasta dengan jam kerja yang berakhir diatas pukul 16.00 WIB.

Untuk mengatasi kendala ini kecamatan Dringu membuat sebuah terobosan atau inovasi pelayanan publik dengan melaksanakan program JELITA (Jam Ekstra Layanan Administrasi). Terbentuknya Program ini pada tanggal 25 Januari 2018. Program ini mulai dilaksanakan pada awal bulan April tahun 2018. Melalui program ini, pelayanan ekstra di Kecamatan Dringu dilaksanakan setiap hari Rabu, jam pelayanan dimulai pukul 07.30 – 20.00

WIB. Petugas pelayanan yang terdiri dari Kasi Pemerintahan dan beberapa staf pelayanan selalu siap melayani pemohon sampai dengan malam hari setiap Rabu malam. Tidak lupa Camat Dringu juga *standby* di ruang pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pengesahan dokumen demi kemudahan dan percepatan pelayanan. Dengan demikian warga atau pemohon yang terkendala dengan jam pelayanan normal tidak perlu bingung mengajukan ijin pada waktu kerja untuk mengurus keperluan administrasi di Kecamatan.

Untuk kelancaran pelaksanaan program JELITA (Jam Ekstra Layanan Administrasi) diperlukan evaluasi. Evaluasi pada dasarnya merupakan suatu kegiatan untuk melihat sejauh mana program mampu mencapai sasaran dan menghasilkan dampak yang diharapkan. Ketika sebuah program sudah diimplementasikan maka akan dihasilkan capaian-capaian dari program yang sudah dilaksanakan. Kegiatan selanjutnya yang dilakukan adalah mengukur sejauhmana capaian program yang telah dilakukan. Dengan adanya evaluasi akan diperoleh umpan balik (feed back) terhadap program yang sudah dilakukan. Tanpa adanya evaluasi, sulit rasanya untuk mengetahui sejauh mana tujuan-tujuan yang sudah direncanakan telah tercapai atau belum.

Mengingat begitu pentingnya sebuah evaluasi untuk menilai jalannya sebuah program, maka peneliti tertarik untuk menganalisis lebih lanjut tentang Program Jelita dengan mengambil judul “Evaluasi Pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo.”

## **B. Rumusan Masalah**

Berawal dari permasalahan tersebut maka rumusan masalah yang dirumuskan oleh peneliti di dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Evaluasi Pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam Pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo?

### **C. Tujuan Penelitian**

Dengan memperhatikan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Evaluasi Pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam Pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat teoritis
  - a. Sebagai salah satu bahan kajian dalam Studi Administrasi Publik

terutama tentang Evaluasi Pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo.

- b. Sebagai bekal wawasan dan pengetahuan penulis dalam mengembangkan pengetahuan berpikir dan belajar menganalisa permasalahan yang muncul di masyarakat terutama terkait dengan Evaluasi Pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo.
- c. Sebagai kontribusi referensi dan sumbangan informasi komparatif bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian-penelitian secara lebih mendalam mengenai Evaluasi Pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo

## 2. Manfaat praktis

- a. Bagi Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo, hasil penelitian ini terkait Evaluasi Pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo ini diharapkan dapat memberikan saran atau masukan untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kedepannya.
- b. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kesempatan pada penulis untuk mengaplikasikan ilmu dan teori yang dipelajari selama perkuliahan.
- c. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada masyarakat mengenai Evaluasi Pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu

Kabupaten Probolinggo.

- d. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menilai kinerja Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo.

## **E. Sistematika Penulisan**

Untuk dapat lebih memahami proposal ini, maka penulis mengelompokkan ke dalam beberapa sub bab dan menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I : Pendahuluan**

Bab ini berisi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat penelitian dan sistematika Penulisan.

### **BAB II : Kajian Pustaka**

Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang melandasi dan berkaitan dengan kepentingan analisis studi antara lain definisi kebijakan publik, pelayanan publik, Inovasi Pelayanan Publik dan Jelita sebagai Inovasi Pelayanan Publik.

### **BAB III : Metode Penelitian**

Bab ini menjelaskan tentang metodologi penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, jenis data, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data

### **BAB IV : Analisis dan Pembahasan Data**

Bab ini memuat tentang data dan informasi mengenai gambaran umum lokasi penelitian, analisis dan pembahasan terkait dengan Evaluasi Pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo.

#### BAB V : Penutup

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran yang berkenaan dengan Evaluasi Pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo.