

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Yayat Rukayat (2017:56) "Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik". Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun dalam bentuk pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang Pendidikan, Kesehatan, dan lain sebagainya.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Pengaturan ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana (2016:89). Menyatakan bahwa “Pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata karena masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima. Selain itu, kualitas layanan publik merupakan kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan”.

Masyarakat merupakan pelanggan dari pelayanan publik, memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional, sedangkan pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan menentukan standar pelayanan minimal. Untuk itu, diperlukan perhatian semua pihak mulai dari pemerintah sebagai pembuat regulasi, aparatur negara

sebagai pelaksana, dan masyarakat sebagai pengawas jalannya pelayanan publik sesuai dengan yang diamanatkan oleh Undang-Undang.

Di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Malang sendiri mempunyai delapan jenis pelayanan. Yaitu, Pelayanan Rekomendasi Izin Pembuangan Limbah Cair, Pelayanan Pengarahan Penyusunan dan Penerbitan Rekomendasi Dokumen UKL-UPL, Pelayanan Rekomendasi Teknis Izin Penyimpanan Sementara Limbah B3, Pelayanan Permohonan Pengangkutan Sampah/Kebersihan Lingkungan, Pelayanan Pengaduan Masyarakat, Pelayanan Pengajuan Registrasi Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantuan Lingkungan, Pelayanan Angkutan Sampah dengan Sistem Door to Door, dan yang terakhir Pelayanan Pemungutan Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan (RPPK). Dari jenis pelayanan yang sudah di jelaskan di atas bisa dikatakan bahwa Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Malang sudah menjalankan tugas dan kewajiban dari kedelapan jenis pelayanan tersebut terhadap masyarakat dengan sebaik dan sebisa mungkin tanpa mengecewakan masyarakat. Meski demikian, kondisi nyata dari pelayanan yang ada di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Malang sendiri berdasarkan pengalaman peneliti selama melakukan Praktek Kerja Magang (PKM), yang dilaksanakan pada tanggal 21 Januari sampai dengan 21 Februari 2020, ditemukan kinerja dari pegawai Dinas Lingkungan Hidup yang belum optimal dalam menjalankan tugasnya. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, masih terdapat beberapa pegawai yang kurang disiplin terhadap waktu, kerja, dan tanggung jawab yang diberikan. Adapun masalah yang peneliti temukan yakni berkaitan

dengan kurangnya kedisiplinan pegawai di dalam menjalankan tugas, kurangnya sarana dan prasarana, kurangnya SDM. Permasalahan dalam kinerja pegawai harus segera diselesaikan agar tidak mengganggu dalam proses kinerja dalam melayani masyarakat, karena melayani masyarakat harus dengan sungguh-sungguh agar masyarakat merasa nyaman dan Bahagia karena keluhan mereka bisa diatasi dengan cepat, tepat, dan benar. Sehingga tidak membuang waktu dalam proses pekerjaan. Jika tidak dilakukan perubahan, maka akan sangat merungikan masyarakat, karena dalam proses pelayanan masyarakat yang harus langsung ke kantor untuk menyampaikan keluhan mereka, mereka akan sangat tidak nyaman dengan kondisi atau situasi ruangan yang panas karena kurangnya sarana dan prasarana, kurangnya pegawai atau SDM, dan lain sebagainya.

Permasalahan yang ada saat ini diharapkan segera diselesaikan, agar tidak ada lagi keluhan dari masyarakat, sehingga proses pelayanan terhadap masyarakat kedepannya bisa berjalan dengan baik tanpa adanya keluhan dari masyarakat terhadap sarana dan prasarana, atau kurangnya SDM (kurangnya pegawai), dan kurangnya kedisiplinan waktu. Jika permasalahan ini segera di tangani, maka proses pelayanan yang nantinya akan dilakukan lebih nyaman lagi dan lebih di tangani dengan lebih baik lagi dan yang pastinya dengan kedisiplinan waktu dan kinerja yang baik. Tempat kerja yang nyaman dapat membuat pekerjaan lebih terasa mudah, dan lebih nyaman untuk bekerja.

Pelayanan sendiri sangat penting dalam kehidupan masyarakat, karena dengan adanya pelayanan, maka sangat membantu masyarakat dalam

menjalankan kehidupan yang nyaman, aman, dan tertip. Pelayanan yang diberikan oleh negara untuk masyarakat sangat penting dan sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Karena dengan adanya pelayanan, masyarakat jauh lebih terjamin kelangsungan hidupnya, dimana masyarakat bisa mendapatkan pelayanan dimana saja tanpa merasa ada kendala dalam proses pelayanan. Pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat adalah pelayanan yang cepat, dimana keluhan masyarakat itu cepat di tangani oleh pemerintah yang didalamnya bertugas untuk melayani masyarakat. Selain pelayanan yang cepat masyarakat juga mengharapkan pelayanan yang bertanggung jawab, disimplin dan tepat waktu, dimana masyarakat mengharapkan kinerja para pegawai didalam proses pekerjaan atau di dalam proses menanggulangi keluhan masyarakat dapat bekerja dengan seefisien mungkin terhadap waktu dan tugas yang diberikan, dan dapat bertanggung jawab dengan apa yang mereka kerjakan dan dapat bertanggung jawab dengan tugas yang diberikan. Dan tidak mengecewakan masyarakat.

Dari beberapa ulasan tentang pelayanan publik diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Implementasi Kualitas Pelayanan Publik (studi kasus di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Malang berdasarkan Perda Nomor 5 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Malang).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Malang berdasarkan Perda Daerah No 5. Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Malang.
2. Faktor yang menjadi pendorong dan penghambat Implementasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Malang berdasarkan Perda No 5. Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Malang.

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan masalah yang telah disebutkan diatas, peneliti menyimpulkan tujuan penelitian tersebut sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan Implementasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Malang berdasarkan Perda No 5 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Malang.
2. Untuk mendeskripsikan faktor-faktor yang menjadi pendorong dan penghambat dalam pelaksanaan Implementasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Malang berdasarkan Perda No 5 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini sedikit banyak akan memberikan kontribusi dalam pengembangan kasanah ilmu administrasi publik.
- b. Memberikan proses pembelajaran yang sangat berarti dalam diri peneliti yang mengawali menggeluti ilmu admistrasi publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam penanggulangan masalah implementasi kualitas pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Malang.

Diharapkan penelitian ini menjadi bahan acuan untuk peneliti tentang masalah pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Malang.