

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aparatur Sipil Negara atau sering di singkat ASN merupakan profesi seseorang dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dalam melayani masyarakat. Tugas pelayanan kepada masyarakat ini telah tertulis dalam Undang-Undang Dasar 1945 lebih tepatnya dalam alinea keempat yang berbunyi “ Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia, yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia “.

Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah, pemerintah membuat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam keputusan tersebut, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia dalam sambutannya menerangkan bahwa terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas (*prima*) merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai tujuan dari aparatur negara.

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya terus-menerus, berkelanjutan, dan dilaksanakan oleh semua jajaran aparatur pemerintah.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara menjelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat atau pegawai atau biasa sering disebut Aparatur Sipil Negara (ASN) yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Setiap Aparatur Sipil Negara atau penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Adanya Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tentunya dapat memberikan arahan kepada Aparatur Sipil Negara untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

Berdasarkan UUD No. 25 Tahun 2009 Pasal 21, Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi :

- 1) Dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
- 2) Persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- 3) Sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- 4) Jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- 5) Biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- 6) Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

- 7) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan;
- 8) Kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- 9) Pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
- 10) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya;
- 11) Jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja;
- 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan
- 14) Evaluasi kinerja pelaksanaan, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

Komponen standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Di samping itu juga, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penudaan berlarut dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi. Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya. Dengan terpenuhinya standar pelayanan publik tersebut, harapannya hanyalah mewujudkan Indonesia menjadi welfare state yang dapat memenuhi kebutuhan dasar sebagai bentuk mekanisme pemerataan terhadap kesenjangan yang ada.

Berbicara tentang pelayanan publik, sesuai dengan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 Pasal 1 (ayat) 1 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 administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut, Undang-Undang tersebut juga mengatur 9 hak masyarakat/pengguna pelayanan publik. Salah satunya, masyarakat berhak untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik. Hak inilah yang menjadi bekal bagi masyarakat untuk mengawal dan mengendalikan penyelenggaraan pelayanan publik. Tanpa pengaturan hak ini pun, sebenarnya fungsi pengawasan pelayanan publik telah melekat kepada masyarakat. Ini dikarenakan sumber pembiayaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah merupakan hasil pajak yang disetorkan masyarakat sehingga secara otomatis masyarakat memiliki andil dan peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara menjelaskan bahwa Pegawai ASN terdiri atas Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK). Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah pegawai ASN yang diangkat sebagai pegawai tetap oleh pejabat Pembina Kepegawaian dan memiliki nomor induk pegawai secara nasional. Sedangkan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja adalah pegawai ASN yang diangkat sebagai Pegawai dengan Perjanjian Kerja oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan kebutuhan Instansi Pemerintah dan Ketentuan Undang-Undang.

Pejabat publik dalam UU ASN berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik, yang menjadi harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan

penduduk. Karena antara rakyat dan pemerintah (sebagai personafikasi negara) ada kontrak sosial, rakyat menyerahkan sebagian haknya kepada negara, negara melakukan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu ASN harus dapat memberikan pelayanan yang profesional dan berkualitas dan melaksanakan perannya dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Kondisi ini juga yang digambarkan oleh Menyah (2010:5) bahwa pejabat publik dalam pelaksanaan kegiatannya sering berhadapan dengan dilema etika yang paling umum, terutama yang terkait dalam hal diskresi administrasi, korupsi, nepotisme, kerahasiaan administrasi, kebocoran informasi, akuntabilitas publik dan dilema kebijakan.

Maka dari itu, dalam penelitian ini ingin mengetahui upaya para penyelenggara pelayanan publik atau biasa disebut ASN kepada masyarakat sehingga mampu menjadikan pemerintah yang baik dalam pelayanan publik, terlebih dalam situasi pandemik virus corona seperti ini sehingga setiap tugas dan fungsi para aparatur sipil negara dilakukan melalui rumah masing-masing atau biasa disebut Work From Home (WFH). Upaya yang dilakukan oleh ASN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah bagaimana upaya untuk mengatasi pelayanan yang bersifat offline menjadi pelayanan bersifat online. Dalam upaya itu sendiri permasalahan yang dihadapi adalah bagaimana ASN melayani masyarakat terutama masyarakat yang belum memahami atau mengerti cara menerima pelayanan yang bersifat online itu sendiri.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut :

Bagaimana upaya Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan yang baik/prima kepada masyarakat ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk :

Mendeskripsi dan menganalisis upaya Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian Upaya Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat ini adalah :

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan peneliti tentang Pelayanan Aparatur Sipil Negara kepada Masyarakat serta untuk penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang .

b. Bagi Pemerintah

Penelitian ini dilakukan sebagai masukan untuk menjadi lebih baik lagi dari sebelumnya sehingga mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini bermanfaat bagi masyarakat sebagai informasi terkait tentang pelayanan publik dan upaya aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan di masa pandemik virus corona saat ini.