

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada zaman sekarang ini setiap kegiatan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok kebanyakan bergantung dengan pelayanan. Baik pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah maupun pihak swasta. Dari situlah dibutuhkan sebuah pelayanan yang menyeluruh. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh individu atau sekelompok orang yang berdasar pada kenyataan melalui sebuah sistem, tata cara dan metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hak masing-masing. Mengacu pada pemenuhan kepentingan dari hak masing-masing individu pelayanan adalah salah satu kebutuhan primer yang dibutuhkan untuk bertahan hidup. Sehingga muncul harapan, aspirasi ataupun tuntutan-tuntutan akan pelayanan yang baik serta memuaskan sekaligus sesuai dengan nilai-nilai dan juga kebutuhan masyarakat saat ini terhadap aparaturnya pemerintah selaku penyedia layanan

Menurut UU No. 25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik pasal 1 yang berbunyi “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan 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 oleh penyelenggara pelayanan publik”. Dari pasal tersebut dapat menggambarkan dengan jelas artian pelayanan publik yang sebenarnya.

Karakter pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat yang bersifat dinamis. Pelayanan publik harus bersifat non-diskriminatif dimana setiap warga negara diperlakukan secara sama ketika berhadapan dengan birokrasi publik dalam menerima layanan sepanjang syarat-syarat yang dibutuhkan terpenuhi.

Namun, realitasnya menunjukkan bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih belum memadai, karena masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung dengan melalui media massa seperti : prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, tidak jelas berapa biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah (Hardiyansyah, 2011:86).

Seperti yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan

pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam perundangan-undangan pelayanan publik ini meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif, yang termasuk didalamnya pelayanan administratif kepegawaian dimana pemerintah melakukan pelayanan secara administratif dalam bidang administrasi dan manajemen kepegawaian.

Melihat pentingnya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah, Badan Kepegawaian Negara (BKN) Kantor Regional II Surabaya merupakan salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan tugas negara di bidang administrasi dan manajemen kepegawaian di wilayah propinsi Jawa Timur. Dalam melaksanakan tugasnya para pegawai Badan Kepegawaian Negara Surabaya ini dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima dalam bidang kepegawaian, sehingga kualitas pelayanan pegawai juga harus diperhatikan. Dalam hal ini yang disebutkan penerima pelayanan dari Badan Kepegawaian Negara Surabaya ini tidak lain adalah para pegawai negeri sipil itu sendiri. Pelayanan yang diberikan oleh BKN hanya sebatas kepada para PNS saja, bukan masyarakat luas. Jadi BKN adalah instansi yang mengurus semua segala sesuatu yang berhubungan dengan pegawai negeri sipil tersebut, mulai dari calon pegawai negeri sipil tersebut masuk menjadi PNS, menetapkan nomor identitas pegawai negeri sipil, kenaikan

pangkat, perpindahan PNS antar wilayah atau instansi (mutasi), serta pemberhentian dan pemberian pensiun bagi para PNS.

Oleh karena itu diperlukan penilaian tentang standar mutu pelayanan, yaitu dengan menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Standar ini merupakan sarana atau sebagai alat untuk dapat mencapai tujuan mutu seperti yang diharapkan mampu menjawab perkembangan globalisasi ini dimana tujuan akhirnya adalah mencapai efektifitas dan efisiensi suatu organisasi. Standar ini merupakan standar yang sudah diakui secara internasional. Bila dihubungkan dalam penerapan dibidang pelayanan sektor publik dirasa hal ini cukup baik dan menarik.

Namun pada kenyataannya meskipun sudah terdapat beberapa pamflet yang bertuliskan bahwa instansi ini sudah menerapkan ISO 9001:2008, masih saja ditemukan keluhan yang diberikan Pegawai Negeri Sipil baik pengajuan yang berasal dari instansi daerah maupun perseorangan yang secara langsung datang ke BKN Kantor Regional II Surabaya untuk mengurus administrasi di bidang kepegawaian tersebut maupun memperbaiki atau mengurus SK (Surat Keputusan) baik SK Pensiun, Mutasi dan lainnya. Karena bila ada permasalahan dalam pengurusan yang berhubungan dengan kepegawaian, PNS kebanyakan mengurusnya langsung ke BKN. Hal ini terlihat dari hasil angket tamu yang hadir dalam pengurusan kepegawaian di BKN Kantor Regional II Surabaya dalam memberikan pelayanannya, bahwa masih ada PNS yang merasa kurang puas dalam menerima pelayanan kepegawaian di BKN Kantor Regional II Surabaya. Permasalahan ketepatan waktu dan kualitas pelayanan dari pegawai BKN Kantor

Regional II Surabaya yang lebih banyak menjadi kritikan dari PNS sebagai penerima pelayanan. Belum lagi permasalahan efisiensi waktu dan jarak bagi para PNS yang berasal dari daerah yang jauh dari BKN Kantor Regional II Surabaya itu sendiri bila permasalahan tersebut tidak bisa diselesaikan seperti yang sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Permasalahan ini sendiri timbul dari individu-individu dari pegawai BKN Kantor Regional II Surabaya itu sendiri, dimana adanya pelayanan yang dilakukan setengah hati, kinerja yang seenaknya sendiri karena adanya dalam anggapan dari organisasi sektor bahwa baik buruknya pelayanan ataupun kinerja yang mereka lakukan itu sama saja karena mereka telah menerima upah atau gaji seperti yang sudah ditentukan, serta belum adanya kerjasama tim yang baik dari sesama pegawai BKN Kantor Regional II Surabaya dalam melakukan pelayanan yang optimal.

Berdasarkan beberapa uraian serta argumen dan fakta yang ada, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI ISO 9001:2008 (Studi pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya)”**

B. Perumusan Masalah

Berangkat dari latar belakang di atas, maka masalah penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan melalui ISO 9001:2008 pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya?

2. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan melalui ISO 9001:2008 pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan hal apa yang akan dituju dari kegiatan penelitian yang akan dilakukan. Dan tujuan dari penelitian adalah untuk memberikan kerangka landasan, arah dan acuan didalam obyek penelitian. Sejalan dengan hal tersebut diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mendiskripsikan Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan melalui ISO 9001:2008 pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya.
2. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan melalui ISO 9001:2008 pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya.

D. Kontribusi Penelitian

Kontribusi penelitian ini dapat dilihat dari aspek akademik dan aspek praktis, yaitu:

1. Aspek Akademik.
 - a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan terhadap ilmu pengetahuan khususnya pada bidang peningkatan kualitas

pelayanan, serta dapat memberikan masukan dan pemikiran yang bermanfaat bagi perkembangan Ilmu Administrasi Publik.

b. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat merupakan bahan informasi bagi penelitian-penelitian berikutnya.

2. Aspek Praktis.

a. Penelitian sebagai wujud penumbuhkembangan tanggungjawab sosial serta diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh sehingga dapat menambah wawasan dalam berfikir praktis.

b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan yang bermanfaat bagi instansi terkait.

c. Dari penelitian ini bisa dijadikan patokan bagi instansi pemerintah lainnya dalam menerapkan ISO.

d. Sebagai informasi pembanding bagi peneliti lain yang membahas tentang peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik untuk kedepannya, serta sebagai bahan masukan untuk peneliti-peneliti selanjutnya yang sesuai dengan tema tersebut.

E. Sistematika Pembahasan

Maksud dari sistematika pembahasan disini adalah sebagai susunan secara keseluruhan dari suatu karya ilmiah yang disusun secara garis besar. Hal ini bertujuan agar dapat memudahkan untuk mengetahui isi dari skripsi yang telah disusun penulis. Penulisan skripsi ini terdiri dari bab yang merupakan rangkaian

antara bab yang satu dengan bab yang lainnya. Adapun sistematika pembahasan dalam skripsi ini secara garis besar adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi mengenai latar belakang penulisan rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan mengenai uraian tentang berbagai teori yang berkaitan dengan penulisan skripsi yang nantinya digunakan untuk melandasi pemikiran dalam pembahasan masalah dari penelitian yang dilakukan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai hasil dari penelitian serta pembahasan dari hasil penelitian tersebut.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini dikemukakan mengenai kesimpulan atas data yang telah dihasilkan dalam penelitian, serta saran tentang hasil penelitian sebagai bahan masukan bagi pihak-pihak terkait.