

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Birokrasi yang biasa dikenal dengan istilah Pemerintah dengan seluruh jajarannya. Birokrasi memegang peranan penting didalam kehidupan suatu masyarakat. Birokrasi juga dituntut untuk menyelenggarakan fungsi dan peran sebagai pihak yang bertanggung jawab akan efesiensi dan efektivitas yang harus mengacu pada orientasi pelayanan publik bukan orientasi kekuasaan. Implikasi perubahan persepsi masyarakat telah membawa pengaruh terhadap perlunya birokrasi pemerintahan untuk melakukan perubahan internal organisasi yang diarahkan pada peningkatan profesionalisme sumber daya aparatur pemerintah serta kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan. Perubahan ini dilakukan dengan suatu pertimbangan bahwa pelayanan publik oleh adanya perbaikan sikap dan perilaku aparatur Pemerintah yang mampu memberikan pelayanan. Pelayanan yang diberikan Pemerintah harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakat.

Pelayanan publik pada dasarnya diberikan melalui beberapa organisasi birokrasi yang dimiliki oleh Pemerintah. Pemerintah yang memiliki hak untuk menyediakan barang atau jasa publik kepada setiap warga negara. Paradigma baru mengenai pelayanan publik tersebut menuntut perubahan dalam orientasi pelayanan yang berkualitas dan menciptakan pelayanan yang adil sesuai dengan keinginan dari masyarakat. Menurut Sinambela (2008:3) mengatakan

bahwa pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu Administrasi Publik di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Hipotesis seperti itu secara kualitatif misalnya dapat dengan mudah dibuktikan dimana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak yang kita lihat. Harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat masih di posisikan sebagai pihak yang dirugikan dalam kerangka pelayanan.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, secara umum dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan adalah suatu tindakan dan cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Komitmen dari pemberi layanan bahwa kualitas pelayanan harus diutamakan. Kualitas pelayanan yang berorientasi pada pelanggan merupakan syarat utama dalam menunjang keberhasilan dalam memberikan layanan. Dalam perkembangan kualitas pelayanan publik yang didukung oleh kemajuan teknologi komunikasi dan informasi dan kepuasan menjadi keterkaitan yang sangat erat.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Untuk saat ini, sudah

ada regulasi yang sah yang mengatur tentang pelayanan publik, tetapi dalam implementasinya sebagian instrumen legal yang telah disahkan belum dapat sepenuhnya menjawab permasalahan terkait pelayanan publik. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Pasal 3 Tahun 2009 disebutkan bahwa undang-undang ini berasaskan pada kepentingan umum, adanya kepastian hukum, adanya kesamaan hak, adanya keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipatif, persamaan dalam perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dan bertujuan agar batasan dan hubungan jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan publik, menjalankan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam mendapatkan penyelenggara pelayanan publik.

Peraturan perundang-undangan yang telah dibuat seringkali sulit untuk dipahami oleh masyarakat. Tidak heran jika terjadi kesalahpahaman antara Pemerintah dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Menurut Sinambela (2008:5) mengungkapkan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah dibuat. Hal ini menjadi perhatian sebab rendahnya kualitas dan

efektifitas pelayanan publik dengan disertai pelayanan yang terkesan diskriminatif tentunya menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah selaku penyedia layanan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang adil adalah harapan dari semua masyarakat yang menginginkan pelayanan yang prima. Oleh karena itu pemerintah melalui elit birokrasi dan aparatur pemerintah sedang memperbaiki kinerjanya dalam pelayanan publik yang telah diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Salah satu yang paling banyak menjadi perhatian pemerintah adalah keterkaitan dengan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu pelayanan yang berkualitas merupakan harapan yang diinginkan masyarakat karena masyarakat menganggap bahwa pelayanan publik adalah hak yang harus didapat oleh masyarakat. Untuk itu pemerintah memberikan perhatian yang serius dalam upaya peningkatan dan perbaikan mutu pelayanan. Pemerintah diharuskan untuk memberikan perubahan-perubahan terhadap pola budaya kerja aparatur pemerintah untuk meningkatkan kinerjanya agar kualitas pelayanan publik yang didapat oleh masyarakat efektif dan efisien.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Kepuasan (*satisfaction*) menurut (Adityanata:2015) adalah perasaan seseorang yang timbul karena

membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Semula pelayanan hanya untuk memenuhi kebutuhan, maka meningkatkan menjadi harapan (*expectation*) untuk memenuhi kepuasan. Pelayanan kini tidak dipandang sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh penyedia jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat saja, namun telah berkembang menjadi suatu usaha untuk mencapai suatu pemenuhan melebihi harapan publik.

Untuk menciptakan suatu kepuasan publik bukanlah hal yang mudah. Sampai saat ini belum ditemukan cara paling tepat untuk mengukur tingkat kepuasan publik, dikarenakan sifatnya yang subyektif. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.63/KEP/M.PAN/7/2003, sejatinya pengelompokan jenis pelayanan publik didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta pelayanan yang dihasilkan dapat dibedakan menjadi :

1. Pelayanan Administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat tanah, pelayanan ijin mendirikan bangunan, pelayanan administrasi kependudukan.
2. Pelayanan Barang adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau sebagai individual) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan listrik, pelayanan air bersih, dan pelayanan telepon.
3. Pelayanan Regulatif adalah pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

4. Pelayanan Jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan kepegawaian.

Membicarakan kepegawaian pada dasarnya adalah membicarakan ruang lingkup yang sangat luas yang berkaitan dengan keberadaan organisasi. Kepegawaian adalah sebuah istilah didalam organisasi yang melekat pada kegiatan-kegiatan yang merujuk kepada penyusunan tenaga kerja secara menyeluruh dalam rangka menjalankan roda organisasi agar terselenggara dan tercapainya sebuah tujuan yang efektif dan efisien.

Administrasi kepegawaian sendiri sangat berkaitan dengan penggunaan sumber daya manusia dalam suatu organisasi. Kepegawaian mempunyai makna sebagai seluruh orang yang dipekerjakan dalam suatu badan tertentu, baik di badan-badan pemerintahan maupun swasta. Namun dimana seorang yang dipekerjakan bisa juga dinamakan pegawai atau karyawan.

Administrasi Kepegawaian Negara (*Public Personnel Administration*) adalah salah satu cabang daripada Administrasi Negara yang bersangkutan dengan segala persoalan mengenai Aparatur Sipil Negara. Jelas bahwa sekarang administrasi kepegawaian negara itu adalah administrasi yang menyangkut masalah-masalah kepegawaian termasuk Aparatur Sipil Negara didalamnya. Mengenai istilah Negara yang melekat pada Administrasi Kepegawaian pada dasarnya adalah merujuk untuk menunjukkan kegiatan-

kegiatan penyusunan tenaga kerja dalam bidang pemerintahan yang tentunya pegawai yang dimaksud dalam hal ini adalah Aparatur Sipil Negara (ASN).

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, dalam undang-undang tersebut dinyatakan bahwa manajemen Pegawai Negeri Sipil adalah pengelolaan pegawai negeri sipil untuk menghasilkan pegawai negeri sipil yang profesional, memiliki nilai dasar, etika profesi, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme.

Badan Kepegawaian Daerah, Pendidikan dan Pelatihan (BKDPP) adalah sebuah instansi Pemerintah yang mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang kepegawaian serta dapat ditugaskan untuk melaksanakan penyelenggaraan wewenang yang dilimpahkan oleh Pemerintah kepada Bupati selaku wakil Pemerintah dalam rangka dekosentrasi.

BKDPP Kabupaten Jombang dulunya merupakan bagian dari Sekretariat Daerah (Setda) Kabupaten Jombang dengan nama Bagian Kepegawaian. Karena situasi pegawai yang diangkat di Kabupaten Jombang menjadi banyak sekitar 3000 orang, maka pada tahun 2002, Bagian Kepegawaian Setda Kabupaten Jombang berganti nama menjadi Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Jombang. Namun setelah itu BKD Kabupaten Jombang kembali mengganti namanya menjadi Badan Kepegawaian Daerah, Pendidikan dan Pelatihan pada tahun 2016 dengan mengacu pada Peraturan Bupati Nomor 48 Tahun 2016.

BKDPP Kabupaten Jombang sendiri mempunyai tugas pokok dan fungsi, salah satu tupoksi dari BKDPP Kabupaten Jombang adalah pada bagian kinerja aparatur dimana disebutkan bahwa penyelenggaraan fasilitasi administrasi asuransi kesehatan (BPJS Kesehatan), BPJS Ketenagakerjaan (JKK/JKM), Bapertarum dan Klaim Taspen purna tugas pegawai. Berbicara permasalahan klaim taspen, Menurut Supadi SH M.Si selaku Kepala Bidang Kinerja Aparatur BKDPP, menjelaskan bahwa hingga tahun 2007 banyak sekali permasalahan yang cukup memprihatinkan bagi para PNS di Kabupaten Jombang yang akan memasuki masa pensiun. Proses klaim taspen hingga pencarian waktunya sangat lama. Belum lagi PNS di Kabupaten Jombang yang memasuki batas usia pensiun dan melakukan pemberkasan harus berulang kali ke PT. TASPEN cabang Surabaya untuk melengkapi berkas yang tertinggal atau kurang lengkap tentu para PNS dirugikan dari segi biaya, waktu dan tenaga. Beliau menambahkan pada saat itu banyak sekali orang-orang yang tidak bertanggungjawab yang mencoba memanfaatkan situasi dari PNS yang sudah tua untuk menawarkan jasa pemberkasan ke PT. TASPEN Surabaya dengan biaya yang tidak murah.

Kemudian pihak BKDPP Kabupaten Jombang muncul ide pemikiran untuk mempermudah situasi tersebut dengan memunculkan program proaktif yang dinamakan program “Jemput Bola”. Program “Jemput Bola” ini adalah program proaktif dari BKDPP selaku pengelola kepegawaian menjalin kerjasama dengan PT. TASPEN cabang Surabaya. Kerjasama yang mengacu pada MoU perjanjian tahun 2007 antara Pemerintah Kabupaten Jombang dan

PT. TASPEN cabang Surabaya yang berisi tentang pihak BKDPP meminta pelayanan lebih mudah dari PT. TASPEN cabang Surabaya dan pihak PT.TASPEN bersedia memberikan bantuan untuk kemudahan pelayanan klaim tabungan asuransi pensiun di Pemerintah Kabupaten Jombang. Menurut Kepala Bidang Kinerja Aparatur BKDPP, mengungkapkan bahwa program ini bertujuan agar mempermudah proses pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil yang akan memasuki batas usia pensiun termasuk Pegawai Negeri Sipil yang merubah data dan posisi yang sudah memasuki batas usia pensiun. Program ini sangat memudahkan bagi para Pegawai Negeri Sipil karena dari mulai pengarahan hingga pengadministrasian berkas klaim taspen dilakukan di BKDPP dan pihak PT. TASPEN cabang Surabaya didatangkan oleh pihak Pemerintah Kabupaten Jombang yang dilakukan setiap bulan secara rutin. Dengan adanya program “jemput bola” ini Pegawai Negeri Sipil sangat terbantu untuk pemberkasan pensiun.

Berdasarkan pemaparan diatas diketahui bahwa permasalahan klaim tabungan asuransi pensiun di Kabupaten Jombang masih sangat menghambat kelancaran dari proses klaim tabungan asuransi pensiun. BKDPP Kabupaten Jombang menjawab tantangan dengan mencetuskan program “jemput bola”. Program ini ditujukan agar PNS di Kabupaten Jombang diberikan kemudahan dalam melakukan pemberkasan proses klaim tabungan asuransi pensiun. Maka dari itu peneliti tertarik untuk mengetahui proses pelaksanaan dari program “jemput bola” dalam rangka mempermudah PNS di Kabupaten Jombang dalam proses klaim taspen, sehingga peneliti tertarik untuk mengangkat judul

“Program Jemput Bola Dalam Peningkatan Pelayanan Tabungan Asuransi Pensiun (Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Jombang)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Pelaksanaan program Jemput Bola dalam peningkatan pelayanan tabungan asuransi pensiun di Badan Kepegawaian Daerah, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Jombang?
2. Apa saja yang menjadi kendala dalam pelaksanaan program jemput dalam peningkatan pelayanan tabungan asuransi pensiun di Badan Kepegawaian Daerah, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Jombang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan program Jemput Bola dalam peningkatan pelayanan tabungan asuransi pensiun di Badan Kepegawaian Daerah, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Jombang.

2. Menganalisis kendala dalam pelaksanaan program jemput bola dalam peningkatan pelayanan tabungan asuransi pensiun di Badan Kepegawaian Daerah, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Jombang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari uraian tujuan penelitian diatas adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya administrasi kepegawaian, lebih khusus lagi terkait dengan pelayanan kepegawaian terutama pelayanan klaim tabungan asuransi pensiun.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi kepustakaan maupun pembandingan bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian di bidang dan tempat yang sama.

- b. Bagi Instansi

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam evaluasi program yang berguna bagi Badan Kepegawaian Daerah, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Jombang dalam meningkatkan pelayanan tabungan asuransi pensiun.

E. Sistematika Penelitian

Untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai skripsi ini, dibawah disampaikan pokok-pokok pembahasan yang ada dalam setiap bab, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan tentang teori-teori dan pendapat para ahli serta peraturan pemerintah yang mendasari dan mengatur tentang pokok-pokok permasalahan yang berhubungan dengan penelitian. Adapun teori yang digunakan dari penelitian ini adalah Teori Administrasi Publik, Birokrasi, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik, Administasi Kepegawaian, dan Teori Pensiun.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan bagaimana penelitian akan dilaksanakan dan metode apa yang akan digunakan. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Serta menjelaskan fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti menjelaskan tentang gambaran umum lokasi penelitian yaitu Kabupaten Jombang dan Badan Kepegawaian Daerah, Pendidikan dan

Pelatihan Kabupaten Jombang serta penyajian data dari hasil analisis yang telah ditetapkan sebelumnya yang sesuai dengan metode yang digunakan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan-kesimpulan yang berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan serta memberikan saran atau rekomendasi terhadap masalah yang dihadapi.