

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Linier dengan perkembangan jaman, masyarakat dalam setiap negara juga turut mengalami masa kedewasaan bernegara. Kedewasaan bernegara bisa terukur melalui tingkat kesadaran warga negara dalam kehidupan bernegara, yakni kesadaran dalam menggunakan hak dan kewajiban sebagai warga negara. Dengan demikian, selama eksistensi negara ada maka isu relasi antara negara dengan warga negara akan tetap mengemuka dalam wilayah umum. Bahkan, sejalan dengan isu *Good Governance* dan otonomi daerah, birokrasi pemerintah daerah semakin dituntut untuk memperbaiki manajemen pelayanan umum. Warga negara semakin masif menuntut pelayanan yang cepat, biaya yang murah dan produk yang berkualitas.

Tak heran kalau hampir setiap hari terdengar berbagai isu mengenai kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada publik di berbagai bidang. Kemampuan aparat birokrasi pemerintah dalam penyelesaian penggantian dan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) baru, pembuatan Kartu Keluarga (KK), Surat Akte Kelahiran, Surat Catatan Kriminal (SCK) atau yang dahulu disebut Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB), Surat Rekomendasi Tanah dan lain-lain terus beredar dari mulut ke mulut.

Di media masa, isu pelayanan pendidikan, kesehatan, penerangan (listrik), layanan birokrasi dan transportasi juga terus mengemuka. Kemampuan negara menyediakan alokasi dana yang mencukupi untuk memberikan pelayanan pendidikan yang belum memadai mengemuka dalam berbagai kesempatan. Masyarakat mendesak pemerintah untuk menyediakan sarana fisik gedung dan sarana pendukung yang memadai, jumlah guru beserta kualitas dan penggajiannya. Di bidang kesehatan, pelayanan kesehatan masyarakat dalam bentuk kelembagaan puskesmas, RSUD, posyandu maupun sosialisasi yang berkaitan dengan masalah kesehatan juga menemui kendala yang sama.

Selain itu, kebutuhan pelayanan dan rasa aman juga telah mendorong gerakan protes jalanan. Hak mendapatkan pelayanan birokrasi yang memadai terbentur dengan perilaku birokrasi yang dirasakan di luar kewajaran. Demikian pula, hak akan perasaan aman seringkali malah menjadi kecemasan manakala hampir setiap media masa menyajikan liputan kriminalitas yang melanda masyarakat.

Pada pra survei (tabel 1.1), sebanyak 25 responden yang dipilih secara acak dimintakan pendapatnya mengenai pelayanan pendidikan, kesehatan dan layanan birokrasi. Setiap pertanyaan diberikan 5 alternatif jawaban dari sangat tidak puas hingga sangat puas. Bila dilakukan perhitungan secara rata-rata, masyarakat merasa hampir cukup puas atas pelayanan yang diterima.

Tabel 1.1. Tingkat Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Pendidikan, Kesehatan dan Layanan Birokrasi Di wilayah Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan

Jenis Pelayanan	Kepuasan Responden					Jumlah Responden
	1	2	3	4	5	
Pendidikan		12	8	5		25
Kesehatan		9	10	6		25
Adminitrasi dan Perizinan		6	10	9		25

Sumber : Pra survei

Hasil pra survei ini nampaknya juga tidak jauh berbeda dengan Penelitian yang dilakukan oleh Pusat Studi Pengembangan Kawasan (PSPK). Hasil penelitian tersebut memperlihatkan, sebagian besar warga menyatakan belum puas dengan pelayan umum yang selama ini diterima. Perasaan belum puas ini meliputi aspek pelayanan, pendidikan, kesehatan, administrasi dan perizinan, aspek keamanan maupun aspek-aspek lainnya.¹

Hasil pra survei ini ternyata juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Dwiyanto *et al.* Di ketiga propinsi (Sumatera Barat, Daerah Istimewa Yogyakarta dan Sulawesi Selatan), sebagian besar responden menyatakan tingkat akuntabilitas aparat birokrasi buruk.

Tabel 1.2 Tingkat Akuntabilitas Aparat Birokrasi di Sumatera Barat, DIY Yogyakarta dan Sulawesi Selatan

Tingkat Akuntabilitas	Lokasi					
	Sumatera Barat		Daerah Istimewa Yogyakarta		Sulawesi Selatan	
	N	%	N	%	N	%
Baik	26	9,1	42	12,9	39	13,0
Buruk	261	90,9	283	87,1	261	87,0
Jumlah	287	100,0	325	100,0	300	100,0

Sumber : Dwiyanto (2002: 56)

Tabel 1.3 Peringkat Kualitas Birokrasi Tahun 2001

Negara	Periode				
	1997	1998	1999	2000	2001
Hongkong	2,61	2,89	4,61	3,80	3,07
Amerika Serikat	-	-	-	5,47	3,58
Singapura	2,34	2,73	4,27	2,71	3,83
Australia	-	-	-	6,19	4,00
Jepang	7,02	7,13	6,88	4,20	5,50
Korea Selatan	8,39	8,27	8,70	8,33	6,33
Taiwan	6,71	6,25	6,92	6,22	6,38

¹ Penelitian PSPK ini mengambil lokasi penelitian di tiga kota, yakni: Medan, Pontianak dan Tangerang.

Malaysia	6,33	6,14	7,88	7,50	6,50
Cina	8,15	7,63	8,75	8,89	7,63
Filipina	6,06	7,00	7,29	6,67	8,00
Thailand	6,65	6,88	8,14	6,40	8,18
Indonesia	8,16	7,91	8,18	7,44	8,83
India	8,00	9,00	9,22	9,60	8,88
Viaetnam	8,33	9,25	9,25	9,40	9,50

Sumber : *Political and Economic Risk Conculancy, dalam kompas, 22*

Juni 2001. Dikutip ulang oleh Dwiyanto et all (2002: 53)

Demikian pula perbandingan kualitas birokrasi (Tabel 1.3) sebagaimana diterbitkan oleh *Political and Economic Risk Conculancy* juga memperlihatkan kualitas birokrasi Indonesia masih rendah. Rendahnya kinerja birokrasi dalam memberikan jasa pelayanan publik menjadi isu yang sangat penting untuk segera mendapatkan perhatian semua pihak. Birokrasi yang memiliki kinerja buruk dalam memberikan pelayanan publik akan sangat mempengaruhi kinerja pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan dalam rangka meningkatkan daya saing suatu negara secara nasional (Dwiyanto *et all.*, 2002: 52).

Atas berbagai indikator mengenai buruknya kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan umum tersebut, Presiden Megawati mensinyalir sebagai “birokrasi tong sampah” pada tahun 2003 lalu. Efeknya, pernyataan ini menajadi polemik yang menghangat di tengah masyarakat.

Bisa jadi, timbulnya sinyalemen birokrasi tong sampah ini merupakan manifestasi ketidakpuasan pegawai atas harapan dengan kenyataan yang diterima. Apakah lingkungan kerja yang tidak sehat, tingkat gaji dan lain sebagainya. Jika pegawai pemerintah sebagai bagian dari organisasi pemerintah merasakan ketidakpuasan kerja maka tingkat kinerja pelayanan umum akan semakin memburuk.

Demikian pula dengan kepuasan masyarakat. Guna meningkatkan kinerja pelayanan, tidak jarang berbagai perusahaan meminta pendapat pelanggan untuk memberikan pendapatnya mengenai tingkat kepuasannya terhadap pelayanan yang diterima. Laporan mengenai kepuasan pelanggan menjadi masukan bagi peningkatan pelayanan. Jika tidak ada perbaikan, ketidakpuasan pelanggan seringkali diikuti keinginan mendapatkan pelayanan yang lebih baik dengan berganti pada produk lain.

Dalam wilayah pelayanan publik, ketidakpuasan pada pelayanan publik telah mendorong sektor swasta untuk mengambil porsi yang lebih besar untuk memberikan pelayanan publik. Dengan kata lain, ketidakmampuan pemerintah untuk memberikan pelayanan umum yang memuaskan di berbagai bidang kehidupan telah mengurangi bahkan merobohkan eksistensi negara. Contoh yang paling ekstrim terjadi di negara-negara sosialis-komunis Eropa Timur.

Di Indonesia sendiri misalnya, survei mengenai perkembangan harga, pendapatan perkapita dan lain sebagainya telah memberikan pengaruh terhadap kinerja pemerintah. Lebih ekstrim, ketidakpuasan masyarakat yang

mewujud dalam bentuk protes dalam skala besar-besaran sangat berpengaruh terhadap kinerja suatu pemerintahan dalam memberikan pelayanan umum. Organisasi birokrasi di Jakarta pernah macet dalam beberapa hari saat elemen mahasiswa dan masyarakat memprotes rencana kebijakan pemerintah untuk menaikkan tarif listrik dan telepon. Masyarakat mengancam pemerintah Megawati yang memberlakukan kebijakan yang tidak populis. Jadi tak heran, jika Presiden Megawati berusaha memenangkan dukungan masyarakat dengan menyatakan “birokrasi tong sampah” guna mempengaruhi kinerja birokrasi.

Berangkat dari fenomena di atas, relasi negara dengan warga negara dalam bentuk pelayanan umum menjadi isu yang semakin penting dan relevan untuk diteliti. Penulis mengajukan tema tingkat kepuasan pegawai pemerintah, kepuasan masyarakat dan tingkat pelayanan umum yang diberikan birokrasi pemerintah. Penelitian ini mengambil judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja Pegawai Pemerintah terhadap Kepuasan Masyarakat (Survei atas Pelayanan Kesehatan dan Administrasi dan Perijinan di Wilayah Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan)”**.

B. Identifikasi Dan Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, permasalahan yang dihadapi adalah bagaimana menciptakan kepuasan kerja pegawai agar kinerja pelayanan umum dapat semakin baik sehingga kepuasan masyarakat di wilayah kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan akan semakin baik pula. Bidang

pelayan umum beragam, sedangkan penelitian ini akan memfokuskan pada pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi dan perijinan bagi masyarakat. Permasalahan ini merupakan permasalahan yang sangat strategis karena berdampak pada kinerja pemerintahan. Atas dasar pertimbangan itulah, maka penelitian ini hanya dibatasi pada pengaruh kepuasan kerja pegawai pemerintah terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan umum di wilayah Kecamatan Pasar minggu, Jakarta Selatan.

C. Perumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan pada pembatasan masalah penelitian, maka dirumuskan masalah-masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pegawai di wilayah Kecamatan Pasar Minggu dalam menjalankan pelayanan umum bidang kesehatan dan administrasi dan perizinan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan umum bidang kesehatan dan administrasi dan perizinan di wilayah Kecamatan Pasar Minggu?
3. Bagaimana kuat hubungan antara kepuasan kerja pegawai pemerintah dengan kepuasan masyarakat pada pelayanan umum bidang kesehatan dan administrasi dan perizinan di Kecamatan Pasar Minggu?

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis mengenai :

1. Tingkat kepuasan pegawai di wilayah Kecamatan Pasar Minggu dalam menjalankan pelayanan umum bidang kesehatan dan administrasi dan perizinan?
2. Tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan umum bidang kesehatan dan administrasi dan perizinan di wilayah Kecamatan Pasar Minggu?
3. Besar pengaruh kepuasan kerja pegawai pemerintah dengan kepuasan masyarakat pada pelayanan umum bidang kesehatan dan administrasi dan perizinan di Kecamatan Pasar Minggu?

E. Manfaat/Kegunaan Penelitian

Manfaat/kegunaan penelitian ini bagi berbagai organisasi pemerintah di wilayah Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan adalah:

1. Sebagai masukan guna mengevaluasi kepuasan pegawai dalam upaya untuk menghasilkan peningkatan produktivitas kerja.
2. Memberikan perbandingan antara kepuasan masyarakat dengan kinerja pelayanan yang diberikan.
3. Memberikan masukan guna memperbaiki strategi yang akan diterapkan untuk menjamin kepuasan masyarakat dan peningkatan kepuasan pegawai.