

BAB I

P E N D A H U L U A N

1.1. Latar Belakang Masalah

Ketetapan MPR-RI Nomor/1998 tentang penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) , megamanatkan agar organisasi pemerinta BUMN/BUMD menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional, Produktif dan bebas dari KKN oleh karena itu upaya untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam organisasi pemerinta dan suawsta dalam pelayanan prima terus di tigkatkan. Berlakunya undag-undag Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentag pemerinta Daerah, di harapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap penigkatan pelayanan terhadap masyarakat pelimpahan wewenag dari pemerinta pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyeleggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih rigkas dan membuka peluang bagi pemerinta daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan penigkatan kualitas pelayanan. Provinsi Papua merupakan provinsi yang diberikan otonomi khusus tujuan pemberian otonomi ini masih sama, yaitu peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat, pembagunan kehidupan berdemokrasi, keadilan, pemerinta, serta pemeliharaan yang serasih antara pusat dan daerah, dalam rangka menjaga keutuhan Negara Republik Indonesia. Salah satu misi dan tujuan pembentukan birokrasi pemerinta adalah untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat umum (publik). Namun hingga sekarang ini kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh birokrasi

pemerintah maupun swasta masih merupakan isu yang banyak mengemuka. Tuntutan yang dilakukan oleh masyarakat kepada birokrasi pemerintah dan swasta untuk menyelegarakan pelayanan publik yang berkualitas adalah seara dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang bisa di sebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang di pergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayaan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini di tandai dengan masi adanya keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah terus perlu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik akan sangat berdampak pada hasil pelayanan yang di lakukan di kantor PLN Kabupaten Kepulauan Yapen ditentukan oleh berbagai factor yang saling terikat, terutama oleh tersediannya sumber daya pegawai/karyawan yang memadai secara kuantitas dan kualitas serta adanya sarana/prasarana dan fasilitas pendukung yang belum tersedia secara memadai.

Faktor profesionalisme pada suatu okupasi (jabatan) dengan beberapa persyaratan. Untuk melaksanakan tugas pekerjaan profesi

diperlukan kecakapan dan keahlian. Oleh sebab itu orang-orang yang memiliki keahlian dan kecakapan tinggi dijuluki profesional.

Dampak profesionalisme dari suatu pekerjaan birokrat tampak yang positif dan negatif bagi pelayanan publik. Berdampak keluhan dari masyarakat di setiap kantor-kantor pemerintah dan BUMN/BUMD. Sesungguhnya profesionalisme lebih pada pencapaian kinerja sesuai tupoksiwab-nya. Profesionalisme birokrasi dan birokrat menjadi baik, apabila didukung oleh keorganisasian yang efektif, baik pula tatalaksananya, manajemen, teknologi administrasi, sarana dan prasarana dalam melaksanakan tupoksiwab-nya. Ruang lingkup membangun birokrasi publik, meliputi (1) Struktur kelembagaan, (2) Perangkat personel, (3) Manajemen dan ketatalaksanaan, dan (4) Teknologi administrasi.

Dalam kenyataan pelayanan publik yang prima atas tidak/kurangnya profesional banyak terjadi di setiap organisasi kantor pemerintah, BUMN/BUMD terkesan terlambat melayani. Pada hal orang-orang profesional, antara lain: (a) bersedia bekerja sama, tekun; (b) *Positive thinking*; (c) rasa ingin tahu; (d) berinisiatif; (e) cekatan; (f) dinamis; (h) bersemangat; (i) setia dan (j) dipercaya.

Permasalahan yang teridentifikasi di Kantor PLN Kabupaten Kepulauan Yapen bahwa masih saja terdapat kendala-kendala dari manajemen kantor yang sebenarnya berfungsi sebagai penyedia layanan informasi dan komunikasi, manajemen informasi yang berkualitas; sistem komunikasi yang efektif; serta teknologi informasi komunikasi yang

berkaitan dengan pelayanan prima. Selain itu komunikasi kantor, informasi kantor dan teknologi kantor yang harus efektif.

Ternyata pelaksanaan pelayanan prima internal dan eksternal organisasi Keberlangsungan organisasi PLN di Kabupaten Kepulauan Yapen masih terdapat masalah-masalah pelayanan bagi pelanggan internal adalah orang-orang yang terlibat dalam organisasi. Berdampak juga kepada pelayanan prima bagi pihak-pihak eksternal. Kepemimpinan dan manajemen yang harus efektif berperanserta melaksanakan kegiatan pelayanan prima merupakan kunci utama keberhasilan.

Faktor internalisasi diperlukan untuk penyelenggaraan pelayanan dengan standar pelayanan yang telah diterapkan. Namun banyak hal yang dikawatirkan bahwa masih adanya pelaksanaan standar pelayanan belum maksimal secara baik sesuai prosedur. Maka sosialisasi pimpinan PLN kepada internal atau penyelenggara pelayanan sangat penting untuk menyatukan kesamaan pemahaman tentang standar pelayanan yang akan diwujudkan di lingkungan kantor PLN Kabupaten Kepulauan Yapen.

Sebab kebutuhan dan keinginan pelanggan eksternal organisasi merupakan potensi pasar bisnis yang baik bagi organisasi, pelayanan prima yang akan meraih keunggulan. Disini pelanggan akan loyal dan komitmen berkelanjutan dalam pelayanan istimewa. Hanya saja masih terdapat dampak positif dan negatif dan pelayanan yang kurang profesional secara internal dan eksternal mengakibatkan terjadilah keluhan masyarakat sebagai pelanggan di kantor PLN Kabupaten Kepulauan Yapen. Ditinjau dari dua aspek yang merugikan: “pola penyelenggaraan pelayanan dan sumber daya

manusa, Indikator pelanggan internal merupakan kondisi nyata dari setiap orang yang terlibat langsung di kantor. Indikator pelayanan bagi pelanggan eksternal sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan merupakan potensi pasar bisnis yang baik bagi organisasi. Sehingga kebutuhan dan keinginan pelanggan berorientasi pelayanan prima untuk meraih keunggulan, karena memang pada akhirnya organisasi seperti itu yang dibutuhkan pelanggan.

Pola penyelenggaraan pelayanan prima masih terjadi terus menerus di lingkungan Kantor PLN Kabupaten Kepulauan Yapen, dengan indikator-indikator yaitu: (1) kurang tanggapan adalah suatu keadaan yang sering terjadi pada unsur pelayanan, mulai dari petugas pelayanan sampai pada penanggungjawab perusahaan. Pokok persoalan ada pada tidak merespons berbagai keluhan, aspirasi, harapan masyarakat sering kali lambat bahkan diabaikan sama sekali. (2) Kurang informatif. Berbagai informasi disampaikan kepada masyarakat, lambat atau diabaikan. (3) Kurang terjangkau dari unit pelaksanaan pelayanan karena terletak jauh dari jangkauan masyarakat. Sehingga menyulitkan masyarakat memerlukan pelayanan. (4) kurang koordinasi. Unit-unit pelayanan terkait satu dengan lainnya kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang-tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait. (5) Terlalu birokratis. Khususnya pelayanan perizinan, yang umumnya dilakukan proses dari meja ke meja, menyebabkan penyelesaian pelayanan terlalu lama. Penyelesaian masalah dalam proses pelayanan, staf pelayanan tidak mempunyai kewenangan menyelesaikan masalah, dan di lain pihak masyarakat sulit bertemu dengan

penanggungjawab pelayanan. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan. Panjangnya meja birokrasi pengurusan perizinan/mendapatkan pelayanan, dimanfaatkan oleh oknum pegawai/karyawan guna mengambil pungutan liar (pungli), sehingga mengakibatkan tingginya harga pelayanan, menjamurnya korupsi di tubuh birokrasi dan ketidakpuasan masyarakat penerima layanan. (6) Kurang peduli, saran/aspirasi masyarakat. Pegawai/karyawan pelayanan kurang peduli terhadap keluhan saran/aspirasi masyarakat. Akibatnya, pelayanan yang diberikan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu. (7) Tidak efisien. Kebutuhan berbagai persyaratan yang diperlukan oleh masyarakat dalam pelayanan perizinan, seringkali tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Faktor sumber daya manusia dengan beberapa kelemahan dalam sikap mewujudkan pelayanan. Kurangnya profesionalisme, kompetensi, empati dan etika. Pertimbangan utama adalah pihak organisasi kantor selalu berupaya untuk perbaikan atau peningkatan mutu pelayanan publik demi mengatasi masalah sistem penggajian, sehingga mengatasi pungli dan korupsi. Tindakan profesional mencakup pegawai atau yang selalu bersedia bekerja sama, tekun; (b) berpikir positif; (c) rasa ingin tau; (d) berinisiatif; (e) cekatan; (f) dimamis; (h) bersemangat tinggi; (i) setia dan (j) dipercaya.

Kecenderungan dari dampak pelayanan sebagai permasalahan utama suatu keputusan terjadinya pergeseran secara positif dan negative. Mengatasi berbagai dampak negative dengan memanfaatkan pengawasan untuk menemukan dan membetulkan kesalahan, serta mencegah terjadinya

kekeliruan atau penyimpangan. Dampak keluhan keluhan berkenaan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui pengaduan Dampak negative yang terjadi sebagai akibat dari pelaksana tugas pelayanan publik yang menciptakan pertentangan-pertentangan pelayanan bernegative di Kantor PLN Kabupaten Kepulauan Yapen.

1.2. Rumusan Masalah Kajian

Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan kajian masalah ini adalah: “Bagaimana dampak profesionalisme pelayanan prima di kantor PLN Kabupaten Kepulauan Yapen”?

1.3. Tujuan Penelitian

- 1.3.1. Untuk mendeskripsi dampak profesionalisme pelayanan prima di kantor PLN Kabupaten Kepulauan Yapen.
- 1.3.2. Untuk menghimpun, menganalisis dan menginterpretasi Dampak pelayanan publik di kantor PLN Kabupaten Kepulauan Yapen.

1.4. Manfaat Penelitian

- 1.4.1. Secara teoritis bermanfaat untuk memahami dampak profesionalisme pelayanan prima di kantor PLN Kabupaten Kepulauan Yapen untuk diteliti lebih lanjut oleh pemerhati masalah sejenis atau tempat yang lain.
- 1.4.2. Secara praktis bermanfaat untuk perbaikan kebijakan profesionalisme pelayanan prima di kantor PLN Kabupaten Kepulauan Yapen.