BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan *Good Governance* yakni pemerintahan yang baik. Hal ini dapat dilihat dari dua sisi pandang, yang pertama pemerintahan sebagai multiproses dari berbagai kegiatan dalam rangka memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat, yang kedua pemerintahan dapat dilihat dari segi organisasi sebagai wadah untuk melakukan kerja sama dalam rangka pencapaian tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Pada hal ini, pelayanan publik yang baik merupakan salah satu bentuk wujud dari keberhasilan pelaksanaan pemerintahan yang baik, apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik atau berkualitas, maka pelaksanaan pemerintahan daerah dapat dikatakan berhasil.

Di keluarkannya Undang-Undang Pemerintah Daerah Nomor 22 Tahun 1999 yang kemudian direvisi dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, pemerintah daerah secara terus menerus meningkatkan pelayanan publik. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring

dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga Negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan.

Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, namun juga bagaimana pelayanan juga dapat dilakukan dengan tanpa membeda-bedakan status dari masyarakat yang dilayani, atau dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah selaku penyelenggara pelayanan mungkin mengalami peningkatan tetapi tidak semuanya, sebab masih banyak hal-hal yang belum memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Ombudsman telah melakukan penelitian terhadap 20 instansi atau Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Provinsi Lampung dan 25 instansi atau Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Kota Bandar Lampung terkait kepatuhan terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan publik pada tahun 2013 hingga 2014 yang diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (www.ombudsman.go.id di akses pada hari Sabtu, 27 Juni 2015 Pukul 13.40 WIB). Khususnya di lingkungan kota Bandar Lampung sendiri terdapat 19 SKPD yang ditempatkan di zona merah, 4 SKPD zona kuning dan 2 SKPD zona hijau.

Tabel 1.1 Penilaian predikat zona tingkat kepatuhan Pemerintah Daerah Kota Bandar Lampung terhadap UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Tahun 2014

No	Zona Merah	Zona Kuning	Zona Hijau
1.	Badan Penanaman Modal dan Perizinan	Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung
2.	Dispenda Kota Bandar Lampung	Puskesmas Simpur Tanjung Karang Pusat	RSUD. DR. A. Dadi Tjokrodipo
3.	BKD Kota Bandar Lampung	Dinas Kelautan dan Perikanan Kota Bandar Lampung	
4.	BPPLH Kota Bandar Lampung	PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung	
5.	Dinas Pendidikan Kota Bandar Lampung		
6.	Kecamatan Tanjung Karang Pusat Kota Bandar Lampung		
7.	Badan Koordinasi Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan Kota Bandar Lampung		
8.	Bappeda Kota Bandar Lampung		
9.	Dinas UKM, Perindustrian dan Perdagangan Kota Bandar Lampung		
10.	Dinas Pengelolaan Pasar Kota Bandar Lampung		
11.	Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung		
12.	Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung		
13.	Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandar Lampung		
14.	Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandar Lampung		
15.	Badan Kesbangpol Kota Bandar Lampung		
16.	Dinas Tata Kota Kota Bandar Lampung		
17.	Dinas Sosial Kota Bandar Lampung		

18.	BPMPK Kota Bandar Lampung		
19.	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bandar Lampung		

Sumber: *Ombudsman* Perwakilan Provinsi Lampung Tahun 2014

Pada tabel di atas, diketahui sebanyak 76% atau 19 SKPD di Kota Bandar Lampung masuk dalam zona merah yang berarti rendah tingkat kepatuhannya dalam pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sedangkan, 16% atau 4 SKPD di Kota Bandar Lampung masuk ke dalam zona kuning yang berarti sedang tingkat kepatuhannya dalam pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan 8% atau 2 SKPD di Kota Bandar Lampung masuk dalam zona hijau yang berarti tinggi tingkat kepatuhannya dalam pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Menurut *Ombudsman* (wawancara pada hari Selasa, 20 Oktober 2015 Pukul 10.10 WIB di Kantor *Ombudsman* RI Perwakilan Provinsi Lampung) alasan *Ombudsman* menempatkan 19 SKPD di Kota Bandar Lampung ke dalam zona merah ialah karena masih rendahnya tingkat kepatuhan SKPD tersebut terhadap Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 atau *Certificate of Compliance*. Rendahnya tingkat kepatuhan tersebut ditandai dengan tidak adanya standar pelayanan yang dibuat oleh Dinas-Dinas terkait, khususnya 14 komponen acuan pelayanan dalam Pasal 21 UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 yang terdiri dari, dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk pelayanan, sarana prasarana dan fasilitas serta kompetensi pelaksana. Sedangkan, dalam Pasal 15 UU Pelayanan

Publik No. 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa setiap SKPD diwajibkan menyusun, menetapkan dan mempublikasikan standar pelayanan masing-masing.

Menurut Mardiasmo (2005:189), salah satu aspek yang mendukung terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*) salah satunya dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, yaitu pengawasan. Urgensi lembaga pengawasan di daerah sangat dibutuhkan, bukan hanya karena luasnya kewenangan yang dimiliki, namun juga praktek penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak selalu mulus. Dengan demikian, pengawasan pada umumnya dan pengawasan fungsional pemerintah pada khususnya, memegang peranan penting dalam pencapaian pelayanan publik yang baik.

Fungsi pengawasan dilakukan dengan memperhatikan pelaksanaan fungsi manajemen lainnya seperti fungsi perencanaan, pengorganisasian dan penggerakan. Salah satu fungsi pengawasan yang efektif untuk diterapkan adalah pengawasan fungsional, karena setiap gejala penyimpangan akan lebih mudah dan lebih cepat diketahui. Dalam melaksanakan keempat dari fungsi manajemen tersebut secara baik, akan secara otomatis menunjang pencapaian tugas-tugas pokok yang sesuai dengan yang direncanakan (Manullang, 2006:13).

Pasal 24 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, menyatakan Inspektorat Kabupaten atau Kota merupakan aparat pengawas Internal Pemerintah Daerah. Inspektorat Kabupaten atau kota sebagai Aparat Pengawas Internal Pemerintah Daerah memiliki peran dan posisi yang sangat strategis baik ditinjau dari aspek fungsi-fungsi manajemen maupun dari segi

pencapaian visi dan misi serta program-program pemerintah. Dari segi fungsi-fungsi dasar manajemen, inspektorat mempunyai kedudukan yang setara dengan fungsi perencanaan atau fungsi pelaksanaan. Sedangkan dari segi pencapaian visi, misi dan program-program pemerintah, Inspektorat Kabupaten atau Kota menjadi pilar yang bertugas sebagai pengawas sekaligus pengawal dalam pelaksanaan program yang tertuang dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Dalam melakukan tugas pokok, dan fungsinya Inspektorat Kabupaten atau Kota melakukan pemeriksaan rutin ke seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada pada setiap Kabupaten dan Kota.

Inspektorat Kota Bandar Lampung yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 22 Tahun 2001 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Kota, merupakan auditor internal pada Pemerintah Kota Bandar Lampung dan telah melakukan tugas sebagai aparat pengawas internal Pemerintah Daerah Kota Bandar Lampung. Pengawasan yang dilaksanakan oleh Inspektorat Kota Bandar Lampung merupakan bagian dari Tugas pokok dan Fungsi (Tupoksi) yang tercantum pada Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 07 Tahun 2013 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Inspektorat Kota Bandar Lampung.

Sedangkan dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik, Inspektorat Kota Bandar Lampung memiliki tugas sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 Pasal 35 ayat 1 yang berbunyi, “Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal”, dan ayat 2 huruf b

yang berbunyi, “pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan”. Hal tersebut juga diatur dalam Kep. MENPAN No. 63/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan fungsional yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundangan. Inspektorat Kota Bandar Lampung mempunyai peran dalam mewujudkan *Good Governance* pada Pemerintah Kota Bandar Lampung khususnya dalam hal pengawasan penyelenggaraan Pemerintah Daerah salah satunya berupa pelayanan publik. Hal ini bukanlah sesuatu yang mudah karena terdapat berbagai permasalahan yang ada dan sering mengemuka, baik dari dalam institusi Inspektorat secara khusus maupun institusi di lingkungan Pemerintah Kota Bandar Lampung secara umum.

Dengan permasalahan diatas, penulis menganggap begitu penting untuk membahas mengenai bagaimana pelaksanaan fungsi pengawasan dari Inspektorat Kota Bandar Lampung sebagai pengawas internal penyelenggaraan pelayanan publik. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Inspektorat Kota Bandar Lampung Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Bandar Lampung.”

B. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana efektivitas pelaksanaan fungsi pengawasan yang dilakukan oleh Inspektorat Kota Bandar Lampung?

2. Faktor apa saja yang mempengaruhi pelaksanaan fungsi pengawasan Inspektorat Kota Bandar Lampung?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang dirumuskan, adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Analisis tentang efektivitas pelaksanaan fungsi pengawasan yang dilakukan oleh Inspektorat Kota Bandar Lampung.
2. Teridentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan fungsi pengawasan Inspektorat Kota Bandar Lampung.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Secara Teoritis.

Sebagai kajian keilmuan berkaitan dengan pengembangan konsep, teori, serta memberikan informasi dan pengetahuan bagi studi Ilmu Administrasi Negara, khususnya mengenai fungsi pengawas internal penyelenggara pemerintah daerah dalam hal pelayanan publik.

2. Secara Praktis.

Memberikan masukan kepada Inspektorat Kota Bandar Lampung sebagai lembaga pengawas internal, sehingga sesuai dengan tujuan dan sasaran dalam mencegah pelanggaran yang tidak sesuai prosedur sehingga dapat dicegah dan diminimalkan serta sebagai referensi bagi peneliti untuk pengembangan tema dan topik yang sama di masa mendatang.