

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparaturnegara dalam hal ini dititik beratkan kepada aparaturn pemerintahan hendaknya mamberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerimaan pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan dan jasa, Berlakunya Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, diharapkan memberikan dampak yang nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan wewenang dari Pemerintahan Pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian bagi Pemerintah Daerah Untuk melakukan Inovasi dalam Pemberiaan dan peningkatan kualitas pelayanan. (KEPMENPAN : 2003)

Dalam rangka mewujudkan sasaran atau tujuan yang diinginkan diperlukan upaya pembinaan aparaturn pemerintahan daerah, sehingga dapat bekerja secara profesional dan manajemen pelayanan umum (*public service*) dapat dilaksanakan secara efektif, efisien, dan akuntabel. Yang perlu dikedepankan oleh Pemerintah Daerah adalah bagaimana pemerintah daerah mampu membangun, meningkatkan

dan mendayagunakan kelembagaan daerah yang kondusif, sehingga dapat mendesain standart pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (KEPMENPAN : 2003)

Pelayanan Publik oleh aparatur Pemerintahan dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat, seharusnya dengan adanya program desentralisasi kualitas pelayanan publik akan jauh lebih baik . Keberhasilan otonomi daerah yang basis implementasinya berada di tingkat kabupaten/ kota, sangat tergantung pada kebijakan-kebijakan dari masing-masing pemerintah kabupaten/ kota, yang sesuai dengan kondisi daerahnya, salah satu bentuk implementasi semangat otonomi daerah dalam rangka memenuhi tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik.(BAPEDA Kota Balikpapan : 2007)

Salah satunya adalah pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas ketenaga kerjaan Pemerintah Kota Bandung yang mempunyai peran memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan daerah (Perda) Kota Bandung No. 013 Tahun 2007, tentang pembentukan dan susunan organisasi tata kerja daerah di lingkungan pemerintah Kota Bandung, mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan pemerintah daerah Kota Bandung di bidang ketenaga kerjaan, dengan fungsi : merumuskan kebijakan teknis bidang tenaga kerja; melaksanakan tugas teknis operasional bidang tenaga kerja yang meliputi

penempatan tenaga kerja dan perluasan tenaga kerja, pelatihan dan produktivitas kerja, hubungan industrial dan syarat kerja, pengawasan ketenagakerjaan serta kesejahteraan tenaga kerja dan pengangur. (Andam Dewi, Hibarni : 2009)

Gambar 1.1

Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung



Sumber : Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, 2008

Predikat kota Bandung sebagai kota kedua terendah dari 52 kota yang memiliki kualitas layanan terendah di Indonesia, diberikan berdasarkan survei Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) beberapa waktu lalu sejak Juni-September 2008 yang melibatkan 3.150 responden yang menggunakan unit layanan di tingkat pusat dan ditingkat pemkot/pemkab terdapat 6.240 responden. (M.Jasin : 2009)

Oleh karena itu kemampuan pemerintah pengatur penyediaan beragam pelayanan publik yang responsif, kompetitif dan berkualitas kepada rakyatnya

sangatlah diperlukan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat khususnya atas pelayanan yang di berikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah., atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur Negara, dalam hal ini Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung dapat di ukur dari Indeks Kepuasan Masyarakat oleh karena itu akan diteliti tentang **Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung**

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung ?
2. Bagaimana Indeks kepuasan masyarakat (IKM) kota Bandung atas pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung ?

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan di atas maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui Pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat (IKM) kota Bandung atas pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung

4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dapat diperoleh sehubungan dengan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. **Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna memberikan sumbangan bagi perkembangan keilmuan, terutama ilmu manajemen pelayanan publik di lingkungan Pemerintahan Kota Bandung. Selain itu sebagai bahan pembanding maupun sebagai sumbangan pemikiran dan informasi bagi mereka yang tertarik untuk mengadakan penelitian di bidang yang sama.

2. **Kegunaan Praktis**

Bagi Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung diharapkan agar penelitian ini dapat memberikan masukan yang bermanfaat dan memberikan pelayanan publik yang lebih baik agar meningkatkan kepuasan masyarakat Kota Bandung dalam hal pelayanan bidang ketenaga kerjaan.