

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Direktorat Jenderal Bea Cukai sebagai salah satu institusi pemerintah punya tugas khusus yang sangat penting dalam rangka menggerakkan roda perekonomian bangsa. Untuk itu segenap internal Direktorat Jenderal Bea Cukai yang diorganisir oleh pimpinan Bea Cukai harus mampu memberikan layanan publik. Terlebih lagi saat ini reformasi birokrasi sasaran utamanya adalah perbaikan pelayanan publik kepada masyarakat. Untuk itulah muncullah Peraturan Menteri keuangan Nomor 88 tahun 2013 tentang penyusunan, penetapan, dan standard pelayanan di lingkungan Kementerian Keuangan yang harus dipatuhi, dan diimplementasikan di lingkungan internal Kemenkeu agar dicapai peningkatan pelayanan publik yang semakin baik. Untuk apa Permekeu Nomor 88 Tahun 2013 ini?

Saat ini Kementerian Keuangan sedang Mempersiapkan diri untuk ‘*survive*’ atau “*survival of the fittes*” tentu bermula dari kemampuan manajerial dan segenap jajarannya. Kemampuan manajerial dan juga jajarannya menentukan masa depan organisasi bisnis dan pemerintahan. Apalagi organisasi pemerintahan yang akan menghadapi tingkat kompleksitas masalah yang semakin besar, sudah saatnya membenahi kemampuan manajerial untuk memacu kinerja yang baik.

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Belawan adalah salah satu instansi di lingkungan pemerintah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa pelayanan publik (*public service*) tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas. Perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintahan dengan ciri good governance tentu bertujuan memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat.

Sebagai konsekuensi dari perubahan tersebut maka perlu adanya penataan ulang

berbagai elemen dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka manifestasi pelayanan publik yang prima.

Pegawai di lingkungan Kemenkeu merupakan unsur yang paling penting dalam menjalankan roda organisasi Kementerian, karena pegawai inilah yang menggerakkan segala sumber daya yang ada di Pemerintahan serta yang akan mengendalikannya. Oleh karena itu Pemerintah harus memberikan perhatian yang serius terhadap para pegawai dan kinerjanya sebagaimana dengan sumber daya lainnya. Seorang atasan tidak bekerja sendirian, tetapi meminta bantuan orang lain untuk menjalankannya. Dengan demikian seorang atasan harus mampu mempengaruhi seluruh pegawai agar mau bekerja sesuai apa yang diharapkan oleh Pemerintah. Untuk itu atasan perlu mengadakan suatu sistem pengawasan kepada pegawai, sehingga mereka bekerja sebaik mungkin dan dapat meningkatkan produktivitas kerja mereka.

Disini yang perlu dikedepankan adalah bagaimana meningkatkan kinerja kantor dengan memperhatikan faktor-faktor manajerial, seperti Profesionalisme Manajemen, Mekanisme pengambilan Keputusan, Mitra Kerja, Pegawai, Produktivitas dan Mekanisme Pengawasan untuk meningkatkan pelayanan publik di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Belawan.

Kondisi masyarakat yang mengalami perkembangan dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, mengakibatkan masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Kenyataan yang ada mengisyaratkan hal yang kurang melegakan, hal tersebut

terkait dengan kepuasan masyarakat yang belum terpenuhi melihat kinerja yang diberikan selama ini masih belum memenuhi harapan pelanggan atau masyarakat, bahkan seringkali terjadi *mal-pelayanan*, dimana masih banyak dirasakan kelemahan-kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat. (Desler, 2001). Terciptanya kinerja yang baik pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Belawan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna pelayanan.

Mengingat era globalisasi yang ditandai dengan ketatnya persaingan di segala bidang, maka organisasi publik termasuk Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Belawan akan dapat bertahan dan berkembang bila mengetahui apa yang terbaik dilakukan untuk peningkatan kinerjanya. Seperti pendapat Thoha (2001) yang menyatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan, organisasi harus mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan.

Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis serta dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistis pragmatistis dan efisien sehingga tercapai apa yang dinamakan "*good local governance*" dan terhindar dari *maladministrasi*.

Pelayanan masyarakat dapat dikatakan baik (*profesional*) bila masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dan dengan prosedur yang tidak panjang, biaya murah, waktu cepat dan hampir tidak ada keluhan yang diberikan kepadanya. Kondisi tersebut dapat terwujud bilamana organisasi publik didukung oleh sumber daya manusia yang mumpuni baik dari kualitas maupun kuantitas, disamping juga adanya sumber daya peralatan dan sumber daya keuangan yang memadai.

Untuk itu pembenahan yang berhubungan dengan faktor manajerial seperti

profesionalisme manajemen, pengambilan keputusan, dan mekanisme pengawasan sangat perlu dilakukan di Bea Cukai untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Bagaimana implementasi Permenkeu Nomor 88 Tahun 2013 ini mampu meningkatkan pelayanan publik dengan standard yang sudah ditentukan menjadi latar belakang penulisan tesis ini dengan judul **“Implementasi Peraturan Menteri Keuangan Nomor 88 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan dan Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Belawan .”**

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: **“Bagaimana Implementasi Permenkeu Nomor 88 Tahun 2013 di Lingkungan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Belawan?”**

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah penelitian di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: ”Untuk mengetahui bagaimana Implementasi Permenkeu Nomor 88 Tahun 2013 di Lingkungan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Belawan dalam rangka peningkatan pelayanan publik”

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan penulis dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Belawan, penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan untuk kinerja pegawai untuk peningkatan pelayanan publik.
2. Bagi program studi Magister Administrasi Publik UMA Medan, penelitian ini merupakan tambahan pemahaman dan pengetahuan tentang studi kebijakan untuk peningkatan pelayanan publik untuk dapat dipergunakan/dikembangkan di masa mendatang.
3. Bagi peneliti dapat menambah wawasan secara ilmiah dalam bidang Ilmu Administrasi Publik khususnya yang berkaitan dengan ilmu yang didapat selama mengikuti perkuliahan dan mengaplikasikannya dalam tugas sehari-hari.
4. Bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian yang sama di masa mendatang.

### **1.5. Kerangka Penelitian**

Kerangka penelitian sangat penting dalam sebuah penelitian ilmiah agar dapat memberikan gambaran yang jelas tentang konsep dasar penelitian. Kerangka pemikiran dalam penulisan tesis ini adalah praktik pelayanan publik yang baik dan prima di lingkungan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Belawan. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus baik sebagai prasyarat utama untuk pembangunan dalam segala bidang, khususnya meningkatkan perekonomian di Sumatera Utara.

Bagaimana praktik pelayanan publik ini berjalan dengan baik di lingkungan Kementerian Keuangan secara umum dan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Belawan secara khusus maka perlu didukung oleh seperangkat aturan.

Dalam hal inilah muncul Peraturan Menteri Keuangan Nomor 88 Tahun 2013 Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Keuangan.

Permenkeu Nomor 88 Tahun 2013 ini sangat penting di pedomani oleh semua aparat Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Belawan agar layanan publik itu dapat dioptimalkan dengan baik sehingga mendukung perekonomian masyarakat. Mengingat fungsi aparat negara (PNS) adalah untuk melayani masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing unit kerja, sudah seharusnya layanan publik itu terus dioptimalkan dengan semaksimal mungkin agar pembangunan dapat berjalan dengan baik.

#### **1.6. Hipotesis**

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah: “ **Implementasi Peraturan Menteri Keuangan Nomor 88 Tahun 2013 Di Lingkungan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Belawan Berjalan Dengan Baik dan Pelayanan Publik Terwujud Dengan baik namun mayoritas Pegawai tidak menyadari resiko jatuhnya sanksi sesuai PP 53 tahun 2010 jika terjadi pengaduan pengguna jasa yang terbukti atas layanan publik yang tidak sesuai janji layanan ”**