

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan suatu kewajiban pemerintah selaku penyelenggara pelayanan untuk memberikan pelayanan kepada publik sebagaimana mestinya. Pelayanan publik di era sekarang menempatkan publik sebagai pengguna layanan yang harus mendapatkan haknya dari pemerintah. Sesuai dengan peran pemerintah sebagai pelayan masyarakat, merupakan kewajiban pemerintah untuk memantau dan memperhatikan kepuasan masyarakat. Pernyataan di atas sesuai dengan kandungan dalam Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang kewenangan Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat dengan cara peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat dan peningkatan peran serta masyarakat untuk masyarakat itu sendiri.

Sebagaimana diketahui bahwa desentralisasi dan otonomi daerah yang dijalankan saat ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Otonomi daerah dalam arti sempit dapat disebut sebagai kemandirian masyarakat dalam menjalankan kehidupan, sedangkan dalam makna yang lebih luas dapat diartikan sebagai bentuk pemberdayaan masyarakat demi tercapainya tujuan masyarakat. Dengan demikian, otonomi daerah berarti bagaimana suatu daerah menjalankan fungsi dengan tingkat kemandirian yang cukup tinggi. Fungsi disana

lebih kepada pembuatan dan pengambilan keputusan mengenai kepentingan yang ada di daerahnya. Dengan kata lain bahwa peran pemerintah daerah menjadi lebih luas dan sebaliknya peran pemerintah pusat terhadap pemerintahan daerah menjadi lebih terbatas (Adon Nasurullah, 2015:180).

Otonomi daerah memberikan ruang seluas-luasnya bagi pemerintah daerah untuk mengatur dan menjalankan rumah tangga pemerintahannya sendiri. Jika pemerintah menjalankan tugas dan fungsinya dengan tepat, tingkat pelayanan kepada masyarakat akan mengalami peningkatan. Maka dari itu, pemerintah harus senantiasa menjalankan tugas dan fungsinya secara maksimal agar masyarakat semakin puas dengan pelayanan yang diberikan.

Mengutip dari Lembaga Administrasi Negara (LAN) ada tiga fungsi utama birokrasi pemerintahan, yaitu fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum (LAN, 2007).

- a. Fungsi pelayanan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya memberikan pelayanan (*service*) langsung kepada masyarakat.
- b. Fungsi pembangunan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu di sektor pembangunan. Fungsi pokoknya adalah fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi adaptasi (*adaftif function*).
- c. Fungsi pemerintahan umum, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (regulasi), termasuk didalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban. Fungsinya lebih dekat kepada fungsi pengaturan (*regulation Function*).

Dilihat dari ketiga fungsi diatas, pelayanan publik yang dilakukan pemerintah cakupannya cukup luas. Seperti pelayanan yang menghasilkan barang berupa sarana umum serta membuat kebijakan-kebijakan yang harus dipatuhi oleh masyarakat. Kebijakan-kebijakan tersebut tentunya merupakan pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat. Berbagai kebijakan yang dikeluarkan pemerintah tidak lain bertujuan untuk kesejahteraan masyarakat.

Dewasa ini, terdapat beberapa kasus yang terjadi di lingkungan pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam hal ini masih banyak berbagai kekurangan yang dijumpai dalam pelaksanaan pelayanan publik. Kekurangan ini dapat kita lihat langsung pada penyelenggaraan pelayanan publik, maupun melalui berbagai media yang banyak kita jumpai. Kekurangan dapat berupa hal teknis maupun non teknis. Tentunya kekurangan ini tidak dapat dibiarkan begitu saja, mengingat akan terciptanya tendensi negatif yang semakin lama akan semakin meluas. Keadaan itu akan berpengaruh terhadap struktur pemerintahan maupun melemahnya angka kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah. Hal itu erat kaitannya dengan fungsi utama pemerintah yaitu melayani masyarakat. Maka dari itu pemerintah harus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. (Men PAN, 2004; 5).

Pelayanan yang baik tergantung kepada aparatur pemerintah itu sendiri. Aparatur pemerintah sebagai abdi negara juga sebagai abdi masyarakat harus ditingkatkan dalam segi pengabdian dan kesetiiaannya. Oleh karena itu perlu adanya

pembangunan aparatur pemerintah yang diarahkan untuk menciptakan aparatur yang efektif, efisien dan bekerja dengan penuh tanggungjawab. Dengan itu aparatur pemerintah dapat meleksanakan seluruh tugas dan tanggungjawabnya dengan sebaik mungkin dan dilandasi semangat dan sikap pengabdian terhadap masyarakat, bangsa dan negara. (A.W. Widjaja, 1999: 98)

Pembangunan aparatur pemerintahan tidak lain merupakan upaya dari pemerintah untuk menciptakan pelayanan yang efisien, efektif dan untuk meminimalisir bentuk kecurangan yang dilakukan oleh segelintir oknum. Beberapa bentuk kecurangan yang umumnya terjadi diantaranya adalah korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan wewenang, kebocoran dan pemborosan kekayaan serta keuangan negara.

Dalam UU No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dari KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) yang secara tegas menyatakan keharusan adanya kesamaan pelayanan, bukannya diskriminasi. Namun peraturan tersebut belum sepenuhnya dapat implikasikan. Masih banyak terdengar mengenai kasus-kasus kecurangan yang dilakukan sebagian aparat yang belum dapat mengindahkan arti pengabdian terhadap bangsa dan negara. Seperti halnya pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan.

Hakikat pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63 Tahun 2004 adalah pemberian pelayanan

prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus dilakukan secara transparan, akuntabel dan bekerja sesuai dengan fungsi unit pelayanan, juga sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat pada umumnya. Pelayanan yang diberikan pemerintah terhadap masyarakat sangat berimplikasi pada kepuasan masyarakat dan agar dapat dengan cepat mencapai kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik diberikan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat melalui perangkat-perangkat daerah yang mendapat limpahan kuasa dari kepala daerah. Dalam PP No. 84 tahun 2000 dijelaskan bahwa, Perangkat daerah adalah organisasi/lembaga pada pemerintahan daerah yang bertanggung jawab kepada kepala daerah dan membantu kepala daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan yang terdiri atas Sekretaris Daerah, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan, dan Kelurahan (sesuai kebutuhan).

Pemerintahan Kecamatan Jatinangor merupakan salah satu perangkat daerah Kabupaten Sumedang, Jawa Barat. Oleh karena itu berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Adapun pelayanan yang diberikan pemerintahan Kecamatan Jatinangor pada umumnya mengenai pembuatan perizinan, pembuatan surat permohonan dan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Namun pada pelaksanaannya kerap kali terjadi beberapa kekurangan, baik secara teknis maupun non-teknis.

Persepsi masyarakat tentang kesederhanaan prosedur pelayanan masih dianggap rumit. Begitu juga dengan kepastian waktu dalam menyelesaikan permintaan masyarakat pengguna layanan masih dinilai rendah. Adapun persepsi masyarakat penggunaan layanan publik Pemerintahan Kecamatan Jatinangor terkait dengan sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Kecamatan Jatinangor masih perlu ditingkatkan. Apabila persepsi masyarakat pengguna layanan publik tersebut tidak diperhatikan, maka akan menimbulkan persepsi negatif yang semakin meluas dikalangan masyarakat pengguna layanan publik Pemerintahan Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang.

Permasalahan yang umumnya ditemukan yaitu mengenai waktu pada proses pembuatan E-KTP. Dalam menyelesaikan pelayanan, masyarakat terkadang tidak diberikan kepastian kapan pelayanan itu dapat diselesaikan. Selain itu, sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Jatinangor perlu ditingkatkan. Terlihat kurangnya informasi mengenai tahapan alur pelayanan. Hal itu sedikit mempersulit masyarakat yang akan menggunakan pelayanan publik. Sarana dan prasarana sangat dibutuhkan untuk mempermudah masyarakat yang akan menggunakan pelayanan publik.

Dari permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk meneliti dan menganalisis lebih lanjut bagaimana persepsi masyarakat terhadap pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat. Khususnya dalam pelayanan perizinan, pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Maka dari itu, judul dari penelitian adalah **“Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pemerintahan Kecamatan**

Jatinangor” studi terhadap masyarakat pengguna layanan publik di Pemerintahan Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang.

1.2. Identifikasi Masalah

Dilihat dari uraian latar belakang, terdapat beberapa masalah ditemukan penulis diantaranya adalah:

1. Masih terdapat keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan.
2. Waktu menyelesaikan pelayanan publik terkadang tidak sesuai atau tidak adanya kepastian.
3. Sarana dan prasarana yang masih perlu ditingkatkan.

1.3. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah perlu dilakukan untuk menghindari meluasnya penafsiran masalah yang berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Keterbatasan penelitian dalam hal waktu, biaya dan tenaga maka penelitian ini lebih menekankan pada persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan publik khususnya dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Pemerintahan Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan publik di Pemerintahan Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang?
2. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik Pemerintahan Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang?
3. Faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik Pemerintahan Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang?

1.5. Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui pelayanan publik Pemerintahan Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang.
2. Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik Pemerintahan Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang.
3. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik Pemerintahan Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.6.1. Secara Teoritis

Melalui sumbangan teori dan analisisnya tentang teori pelayanan publik, penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk kepentingan penelitian di masa yang akan datang dan bermanfaat bagi perkembangan teori pelayanan publik.

1.6.2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Pemerintah Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang agar dapat memberikan pelayanan yang semakin baik. Sebagaimana diketahui bahwa pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

Bagi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati diharapkan dapat menambah koleksi pustaka dan dapat menjadi bahan bacaan bagi mahasiswa. Khususnya untuk mahasiswa Jurusan Sosiologi. Selain itu, penelitian ini bermanfaat bagi peneliti sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu di Jurusan Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

1.7. Kerangka Pemikiran

Pemerintahan Kecamatan Jatinangor merupakan salah satu perangkat daerah Kabupaten Sumedang. Oleh karena itu, Pemerintahan Kecamatan Jatinangor berwenang untuk menjalankan fungsi pemerintahan yang diberikan oleh Pemerintahan Kabupaten Sumedang. Salah satunya adalah untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Pelayanan publik disebut juga sebagai pelayanan umum yang merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan kepada umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/ Daerah (BUMN/BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Didalamnya termasuk tatalaksana, tata kerja, prosedur kerja, sistem kerja, wewenang, biaya, pemberian pelayanan dan penerima pelayanan tersebut. (Amin Ibrahim, 2008:15)

Pelayanan publik pada dasarnya adalah segala pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan merupakan kewajiban yang harus dipenuhi terhadap masyarakat. Hubungan antara pemerintah dan rakyat adalah hubungan antara produsen dan konsumen, dimana pemerintah sebagai produsen dan masyarakat menjadi konsumen. Dalam hubungan ini rakyat berkepentingan kemudian pemerintah mengakui, menghormati, memenuhi dan melindungi (Nyoman Sumaryadi, 2010;164).

Pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat adalah pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa aspek diantaranya kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, tanggung jawab pegawai, kelengkapan sarana dan prasarana, keramahan serta kesopanan pegawai, dan kenyamanan pengguna layanan.(MenPan 2003)

1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

3) Tanggungjawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

4) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja

Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

5) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberi pelayanan dengan ikhlas.

6) Kemudahan akses

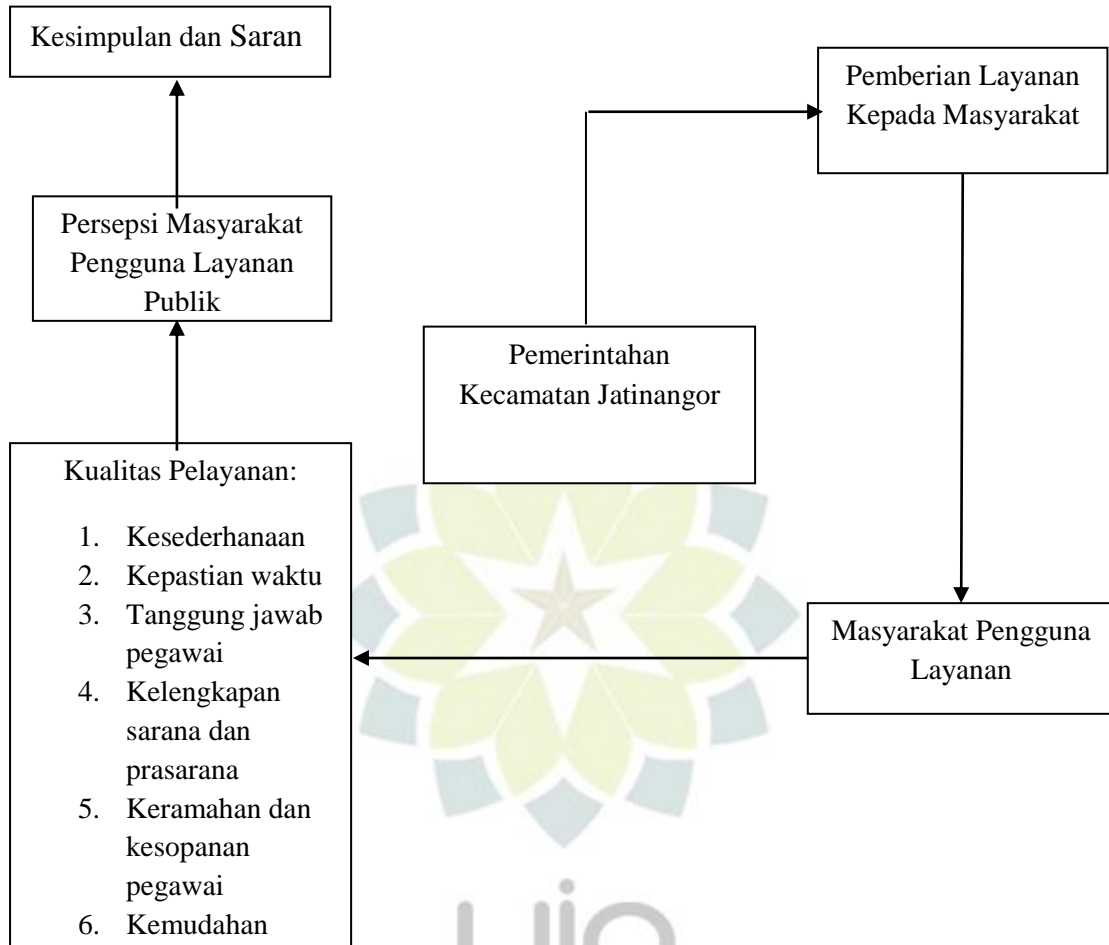
Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

7) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasailitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Pelayanan publik dikatakan berjalan dengan baik ketika masyarakat memiliki persepsi yang baik akan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Kepuasan masyarakat merupakan hal utama yang harus diperhatikan oleh pemerintah. Masyarakat selaku pengguna layanan harus diberikan pelayanan yang baik dan maksimal. Oleh karena itu pemerintah harus senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan.

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dapat menjadi bahan acuan bagi penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat selaku pengguna layanan publik pada dasarnya lebih mengetahui baik buruknya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Oleh karena itu persepsi masyarakat sangat dibutuhkan sebagai bahan pembelajaran juga saran bagi peningkatan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.



Gambar 1.1. Skema konseptual
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG