

BAB I

Pendahuluan

A. . Latar belakang masalah

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan pemerintah perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kegiatan membantu, menyiapkan, mengurus, dan menyediakan kebutuhan publik dalam bentuk barang ataupun jasa secara memuaskan. Pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Melayani masyarakat yang baik sebagai kewajiban maupun sebagai suatu kehormatan, merupakan dasar bagi terbentuknya masyarakat yang manusiawi.

Pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, dapat juga dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan suatu pemecahan permasalahan antara manusia sebagai konsumen dan penyelenggara pelayanan. Maka Gronroos mendefinisikan pelayanan yaitu :

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan” (Gronroos, 1990:27).

Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab dari instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, maupun di desa. Pelaksanaan pelayanan publik ini merupakan salah satu fungsi pemerintah dalam melakukan kemudahan kepada masyarakat dalam menggunakan hak dan kewajibannya. Dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan, dengan memperhatikan kualitas dan pelayanan itu diberikan relative terjangkau dan mutu pelayanan yang baik. Jadi dalam pelayanan itu sendiri harus transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas.

Aparatur pemerintah selaku abdi masyarakat mempunyai peranan yang sangat penting untuk menciptakan tata pemerintahan yang baik, karena kelancaran dan kemajuan roda pemerintahan tidak terlepas dari keikutsertaan aparatur pemerintah. Salah satu peranan aparatur pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Misalnya pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Kecamatan sebagai penyedia pelayanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good

governance) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan.

Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan public di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup PATEN meliputi bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan (Pasal 2 Permendagri Nomor 4 tahun 2010). Maksud penyelenggaraan PATEN untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di Kabupaten atau Kota. PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kecamatan Cikarang Utara merupakan salah satu dari 23 kecamatan di Kabupaten Bekasi yang sudah menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Bentuk layanan yang diberikan meliputi pelayanan di bidang perizinan dan non perizinan. PATEN merupakan sebuah program pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pemerintahan kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan pemerintah yang sedang gencar mengupayakan berbagai hal yang bertujuan untuk mendekatkan diri kepada masyarakat, meningkatkan kesejahteraan sosial, dan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan akses pelayanan publik. Otonomi daerah adalah hak wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara kesatuan Republik Indonesia (UU Nomor 23 Tahun 2014, Pasal 1 ayat 6).

Otonomi daerah yaitu aktifitas setempat dalam mengatur dan mengurus kepentingannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam menjalankan tugas fungsi otonomi daerah, pemerintah daerah otonom melaksanakan :

1. Pemerintahan daerah secara efektif dan efisien
2. Pembangunan daerah yang merata ke seluruh bagian, dan
3. Memberikan pelayanan kepada masyarakat (public) secara tepat, cepat, murah dan bermutu.

Untuk mewujudkan poin ketiga yaitu memberikan pelayanan public yang cepat, tepat, murah dan bermutu, pemerintah sebagai penyedia layanan public bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Salah satu penyelenggaraan pelayanan publik adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010. Pada pasal 1 ayat 4 dijelaskan bahwa PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan public di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Sehingga hal ini diharapkan lebih efektif dan efisien dibandingkan proses pelayanan sebelumnya. Adapun maksud dan tujuan program ini yakni untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di Kabupaten / Kota serta untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat (pasal 3 dan 4 Permendagri Nomor 4 Tahun 2010).

Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas menurut pendapat Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Fitzsimmons yang dikutip dan dialih bahasakan oleh (Fadly Tjiptono, 2004:70) harus meliputi 5 dimensi yaitu : Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan bukti fisik.

Seperti yang penulis dapatkan dari bagian informasi dan pengaduan, bahwa ada sebagian masyarakat yang masih kurang melengkapi persyaratan untuk pemenuhan permintaan layanan, sehingga kadang masyarakat tersebut harus bolak-balik untuk memenuhi persyaratan tersebut. Hal ini merupakan

indikator dari *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang diterapkan dan terpercaya dan *Responsiveness* (daya tanggap) merupakan kemampuan untuk menciptakan layanan yang cepat dan benar, yaitu dengan memberikan respon yang cepat kepada masyarakat.

Misalnya, dalam pembuatan perubahan KK, alur yang harus dilakukan terlebih dahulu adalah meminta surat pengantar dari RT / RW dan desa atau kelurahan dengan disertai blangko perubahan KK. Tetapi masih saja ada masyarakat yang datang ke Kecamatan dengan tidak membawa surat pengantar dan blangko perubahan KK, serta masih ada yang belum melengkapi persyaratan. Dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan dan belum mengerti tentang prosedur maupun tahapan alur pelayanan, masih menjadi hambatan yang kerap terjadi.

Untuk itu dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik pelayanan yang meliputi bidang perizinan dan non perizinan aparatur pemerintah harus di upayakan dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Cikarang Utara kabupaten Bekasi.

Penyelenggara pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sendi pelayanan, antara lain menyangkut pemenuhan hak-hak masyarakat sipil kebutuhan dasar penduduk.

Pelayanan akan terlaksana dengan baik apabila aparatur pemerintah Kantor Kecamatan Cikarang Utara dapat memainkan perannya secara langsung dan melibatkan diri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsinya, agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kantor kecamatan Cikarang utara dan pelayanan yang diharapkan dapat berjalan secara optimal.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis mengambil judul penelitian : **KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR KECAMATAN CIKARANG UTARA KABUPATEN BEKASI**

B. Fokus Masalah :

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian di atas, maka penulis mengidentifikasi permasalahan yang terjadi di Kantor Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi adalah :

1. Teridentifikasi nya sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih kurang optimal, seperti kurang ramah, masih membedakan status sosial dan sebagian pegawai kurang sigap dalam memberikan pelayanan.
2. Sarana dan prasarana penunjang yang masih kurang sehingga pelaksanaan pelayanan masih kurang maksimal

C. Rumusan Masalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pemerintah kecamatan Cikarang Utara dalam program PATEN?
2. Faktor apa saja yang menghambat dalam peningkatan pelayanan administrasi di Kecamatan Cikarang Utara?
3. Upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut ?

D. Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi apakah sudah sesuai dengan 5 indikator kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons yaitu Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan bukti fisik; dan juga untuk mengetahui hambatan apa saja yang dihadapi aparatur pemerintah kantor kecamatan Cikarang Utara; serta upaya mengatasi hambatan yang dihadapi aparatur pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi.

E. Manfaat Kegunaan

Sedangkan kegunaan penelitian dan penulisan proposal ini antara lain :

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini adalah untuk meningkatkan dan memperkaya khasanah keilmuan dalam bidang disiplin ilmu administrasi publik, juga dapat dijadikan bahan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan masalah peran aparatur pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.

2. Kegunaan Praktis

Bagi Pemerintah : Hasil penelitian ini merupakan salah satu bahan masukan dalam melaksanakan roda pemerintahan dan peningkatan kualitas pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi.

Bagi masyarakat : Hasil penelitian ini merupakan sebuah kajian yang dapat membuka wawasan dan untuk terus digali dan dikembangkan, sehingga aspirasi yang sesungguhnya dapat benar-benar diterapkan dalam birokrasi pemerintahan yang sesuai dengan yang dibutuhkan.

F. Kerangka Pemikiran

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009, Bab 1 Pasal 1, ayat (1), pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam bukunya Sinambela (2006:42) mengatakan :

“Pelayanan publik sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa actual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang sangat ketat”

Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu : *unsur pertama*, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah / pemerintah daerah / pemerintah desa, *Unsur kedua* adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan *unsur ketiga* adalah kepuasan yang diberikan dan / atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan pelayanan dianggap sebagai ujung tombak kinerja kantor kecamatan karena bagian ini yang sering berhubungan langsung dengan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan publik yang ada pada kantor kecamatan haruslah berkualitas. Ukuran kualitas pelayanan yang diukur dari kinerja pelayanan. Guna meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu diketahui sampai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan kantor kecamatan Cikarang Utara dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan.

Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas menurut pendapat Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Fitzsimmons yang dikutip dan dialih bahasakan oleh (Fadly Tjiptono, 2004:70) harus meliputi 5 dimensi yaitu :

1. *Tangibles* (Bukti langsung)

Bukti langsung merupakan salah satu dari unsur kualitas pelayanan yang menjadi nilai eksistensi Kecamatan Cikarang Utara pada masyarakat. Bukti fisik mempunyai hubungan dengan daya tarik masyarakat. Hal tersebut menjadikan dimensi *tangibles* dimensi yang sangat penting, seperti ujung mata tombak bahwa dimensi *tangibles* merupakan bagian terdepan yang dapat menunjukkan eksistensinya terhadap masyarakat. Dengan begitu, dari sisi petugas PATEN, aktualisasi nyata secara fisik dapat dilihat dan digunakan sebagaimana kegunaan dan manfaatnya. Sedangkan dari sisi masyarakat sebagai penerima layanan akan bisa menikmati dan merasakan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan adalah kemampuan petugas memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang diterapkan dan terpercaya.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap merupakan kemampuan untuk menciptakan layanan yang cepat dan benar, yaitu dengan memberikan respon yang cepat kepada masyarakat.

4. *Assurance* (jaminan)

Dimensi jaminan pada kualitas pelayanan menitik beratkan pada rasa aman yang diperoleh masyarakat. Pada dimensi jaminan kualitas pelayanan dari indikator sebagai berikut :

1. Jaminan tepat waktu

Ketepatan waktu merupakan hal yang penting dengan standarisasi waktu yang diterapkan kecamatan Cikarang Utara tentang pelayanan non perizinan dapat dilihat pada tabel berikut :

Jenis Layanan	Waktu	Keterangan
Surat keterangan domisili perusahaan perorangan kelompok	2 hari kerja	Final di kecamatan
KTP	20 menit	Dilanjutkan ke Disdukcapil
KK	15 menit	Dilanjutkan ke Disdukcapil

Tabel diatas merupakan tabel ketentuan waktu untuk menyelesaikan non perizinan yang akan digunakan untuk mengukur indikator jaminan ketepatan waktu.

2. Jaminan kepastian biaya

Ketepatan waktu merupakan hal yang penting dengan standarisasi biaya yang diterapkan kecamatan Cikarang Utara tentang pelayanan non perizinan dapat dilihat pada tabel berikut :

Jenis Layanan	Biaya	Keterangan
Surat Keterangan Domisili Perusahaan perorangan / kelompok	Gratis	Final Di kecamatan
KTP	Gratis	Final di Kecamatan
KK	Gratis	Final di Kecamatan

Tabel diatas merupakan tabel ketentuan biaya untuk menyelesaikan non perizinan yang akan digunakan untuk mengukur indikator jaminan kepastian biaya.

Dari penjelasan di atas makan dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin baik persepsi masyarakat terhadap jaminan maka kualitas layanan juga akan semakin tinggi. Jika persepsi masyarakat terhadap jaminan buruk maka kualitas layanan juga akan semakin rendah.

5. *Emphaty* (empati)

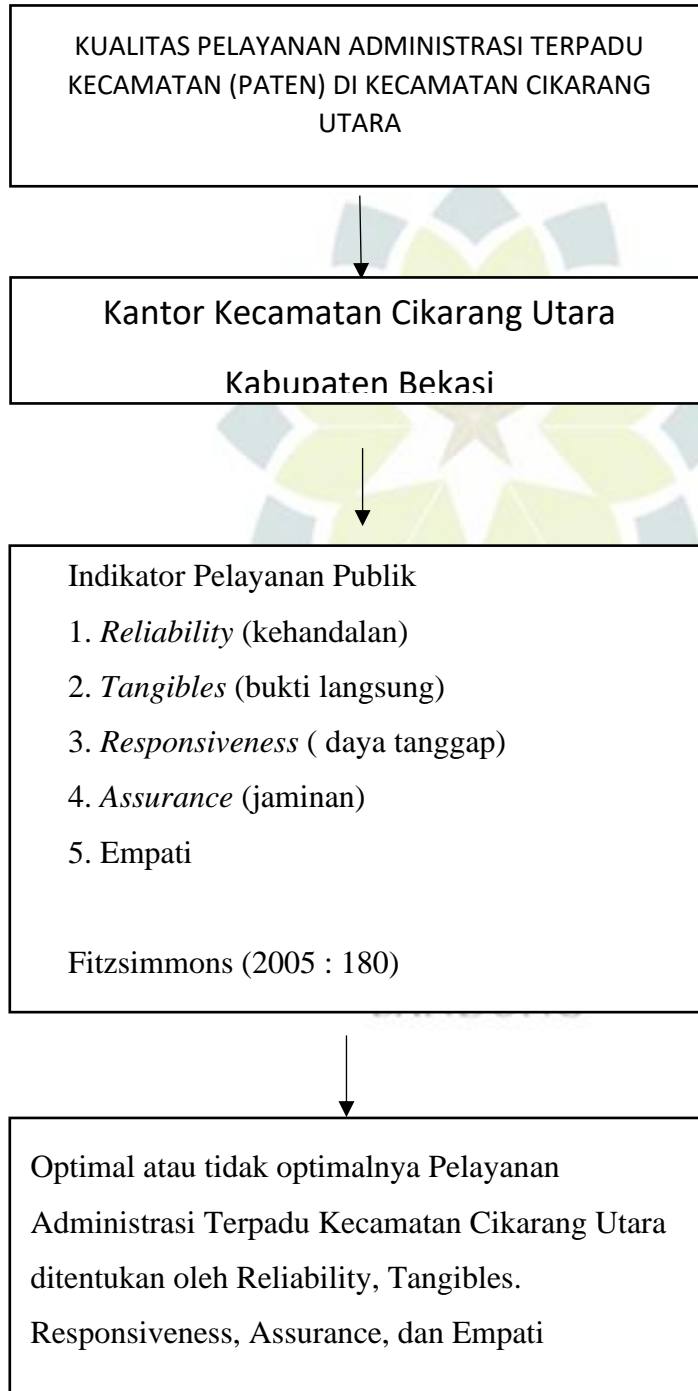
Dimensi empati dalam menjalankan pelayanan yang baik adalah aspek yang penting, karena antara produksi dan penyajiannya terhadap masyarakat berjalan secara langsung.



Berdasarkan uraian diatas maka penulis menyusun kerangka pemikiran sebagai berikut :

Tabel 1.1

Alur kerangka pemikiran



G. Proposisi

Berdasarkan dari latar belakang penelitian, rumusan masalah serta kerangka pemikiran maka dapat diambil proposisi Diharapkan akan lebih baik pelayanan di Kantor Kecamatan Cikarang Utara didalamnya menggunakan teori 5 indikator kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons yaitu Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan bukti fisik. Dengan demikian akan terciptanya pelayanan yang lebih baik di Kantor kecamatan Cikarang Utara dan meningkatkan kualitas pelayanan dari pemerintahan kecamatan itu sendiri sehingga akan tercapainya *Good Government*.

