

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan merupakan segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang atau jasa kepada masyarakat, baik secara individu, kelompok, atau organisasi.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk memenuhi hak kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pelayanan publik diperjelas lagi dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Fungsi utama pemerintah daerah merupakan pelayan masyarakat dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat.

Penjelasan undang-undang tersebut selaras dengan tuntutan rakyat yang menghendaki suatu penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan berwibawa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan pelayanan publik harus berorientasi kepada rakyat. Kepentingan masyarakat secara keseluruhan harus ditempatkan sebagai pertimbangan utama dalam mengembangkan sistem pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. 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 yang merupakan bagian dari instansi pemerintah daerah merupakan pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kabupaten atau kota. Dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, Kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai Perangkat Daerah Kabupaten atau Kota. Sehubungan dengan hal tersebut, maka kecamatan tidak dapat terlepas dari kebijakan- kebijakan yang diambil oleh Pemerintah Kabupaten atau Kota.

Menurut Ombudsman RI tahun 2017 di Indonesia terdapat laporan atau pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 9.446 laporan. Pada Jawa Barat terdapat laporan atau pengaduan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 138 laporan.

Berdasarkan klasifikasi dugaan maladministrasi yang menempati urutan tiga terbanyak ialah penundaan berlarut sebanyak 2.351 laporan (28.45%), penyimpangan prosedur sebanyak 1.799 laporan (21.77%) dan tidak memberikan pelayanan sebanyak 1.403 laporan (16.98). Berdasarkan klasifikasi terlapor, instansi pemerintah daerah menempati urutan pertama dengan 3.445 laporan (41,69%).

Sejalan dengan otonomi luas, nyata dan bertanggung jawab dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah sebagai mana di sebutkan dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah merupakan perwujudan pertanggung jawaban sabagai konsekuensi pemberian hak dan kewenangan kepada daerah menitik beratkan peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat yang semakin baik.

Dari hasil pengamatan awal yang penulis lakukan pada Kantor Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung, penulis memfokuskan untuk melihat kinerja pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Rancaekek tersebut kepada aspek kependudukan yaitu Pelaksanaan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan pelaksanaan pelayanan Kartu Keluarga (KK) karena penulis menilai ada beberapa hal yang belum dapat dilakukan dengan baik oleh kantor camat khususnya aparatur pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.

Selanjutnya terdapat dalam Rencana Startegis SKPD Perubahan Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung dalam isu dan masalah strategis terdapat di dalamnya yaitu salah satunya kualitas pelayanan publik belum optimal disebabkan antara lain :

1. Terbatasnya kualitas sumber daya manusia aparatur.
2. Belum optimalnya kinerja birokrasi.
3. Belum optimalnya standar pelayanan minimal dan sarana prasarana yang memadai.

*(Rancangan Strategis SKPD Perubahan Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung Tahun 2010-2015.)*

**Tabel 1.1****SOP Jenis Pelayanan Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung**

No	Jenis Pelayanan	Waktu Penyelesaian	Biaya
1	Pembuatan KTP	14 Hari Kerja	Gratis
2	Pembuatan KK	14 Hari Kerja	Gratis
3	Keterangan Susunan Ahli Waris	3 Hari Kerja	Gratis
4	Surat Keterangan Tak Mampu	1 Hari Kerja	Gratis
5	Pelayanan Umum Lainnya	15 Menit	.....

Sumber : Kantor Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung, 2016.

Hasil observasi penulis pada tanggal 5 Desember 2018, pelayanan yang diberikan Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung terhadap masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan.

Selanjutnya terdapat berita mengenai pelayanan yang di keluhkan masyarakat Rancaekek Kabupaten Bandung di Kecamatan Rancaekek yang dikutip oleh Jabar Ekspres mengenai berikut:



Sumber: <http://jabarekspres.com/warga-keluhkan-pelayanan-e-ktp/>

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG

**Berita Jabar Ekspres**

**Gambar 1.1**

Gambar di atas merupakan berita yang dikutip oleh Jabar Ekspres dalam isinya masyarakat Rancaekek mengeluhkan pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan Rancaekek lamanya pengerjaan pembuatan e-KTP yang tak kunjung usai, padahal pemotretan dan administrasi sudah dilakukan sejak lama.

Tabel 1.2

**Rekapitulasi Pengurusan KTP Pada Kantor Kecamatan Rancaekek 2018**

No	Bulan	Jenis Urusan		
		Pemohon KTP	KTP	
			Selesai	Tidak Selesai
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Januari	1.197	1.185	12
2	Febuari	1.294	1.284	10
3	Maret	1.469	1.460	9
4	April	1.286	1.279	7
5	Mei	986	981	5
6	Juni	404	404	-
7	Juli	-	-	-
8	Agustus	-	-	-
9	September	-	-	-
10	Oktober	1.198	1.190	8
11	November	967	964	4
12	Desember	569	558	11
Jumlah		9.370	9.305	66

Sumber : Kantor Kecamatan Rancaekek, 2018

Dari data pada tabel 1.2 di atas, dapat dilihat masih adanya urusan-urusan masyarakat yang belum terselesaikan dengan baik seperti pembuatan KTP pada bulan Januari terdapat 1.197 orang yang mengajukan permohonan untuk pengurusan KTP, namun yang terselesaikan hanya 1.185 buah, sedangkan sisanya 12 buah KTP belum terselesaikan.

Setelah Observasi penulis pada Tanggal 17 Januari 2019 hal ini dikarenakan adanya masyarakat-masyarakat yang masih mempunyai NIK ganda dan

Persyaratannya belum terpenuhi, dan Kecamatan tidak melakukan perekaman selama 3 bulan dikarenakan ketidak tersediaannya blangko dari puser.

Berdasarkan penjabaran di atas, maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “**Implementasi Peraturan Pemerintah Tentang Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung 2018)**”

### **B. Fokus Masalah**

Berdasarkan pengamat penulis, kinerja dari beberapa pegawai belum menunjukkan keoptimalan seperti yang diharapkan hal ini dapat dilihat dari beberapaindikasi yaitu masih adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung, pelayanan yang dilakukan Kecamatan Rancaekek belum sepeeti yang diharapkan oleh masyarakat Rancaekek.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalahnya adalah Bagaimana implementasi Peraturan Pemerintah tentang pelayanan publik (studi kasus) di Kantor Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung 2018?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui implementasi peraturan pemerintah tentang pelayanan publik (studi kasus) di Kantor Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung 2018.



## E. Kegunaan Penelitian

Diharapkan dalam penelitian ini mempunyai kegunaan sebagai berikut:

### 1. Kegunaan Teoretis

- a. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat berguna untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dalam keilmuan Administrasi Publik dan tentang pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rancaekek.
- b. Bagi Perguruan Tinggi atau Universitas, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk mahasiswa selanjutnya dalam penelitian selanjutnya.

### 2. Kegunaan Praktis

#### a. Bagi peneliti

Dapat menambah ilmu, wawasan, dan pengalaman yang berkaitan dengan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rancaekek.

#### b. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan maupun koreksi bagi Kecamatan Rancaekek, agar dapat menyelenggarakan peraturan pemerintah yang telah diterapkan dalam sektor pelayanan publik dalam melayani masyarakat.

#### c. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini agar menjadi informasi bagi masyarakat tentang tujuan pelayanan publik sebagai bentuk kewajiban aparatur pemerintah kepada masyarakat dengan berlandaskan asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban, dalam memberi kejelasan pelayanan atas kebutuhan masyarakat.

#### **F. Kerangka Pemikiran**

Administrasi publik adalah bentuk kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

Administrasi Publik merupakan suatu cara bagaimana sekelompok orang atau lembaga melaksanakan tugas dalam memenuhi kebutuhan publik. Salah satu elemen dalam Administrasi Publik yaitu Pelayanan Publik.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pendidikan, kesehatan, dan lain-lain.

Pengertian pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2011:12) adalah “Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki

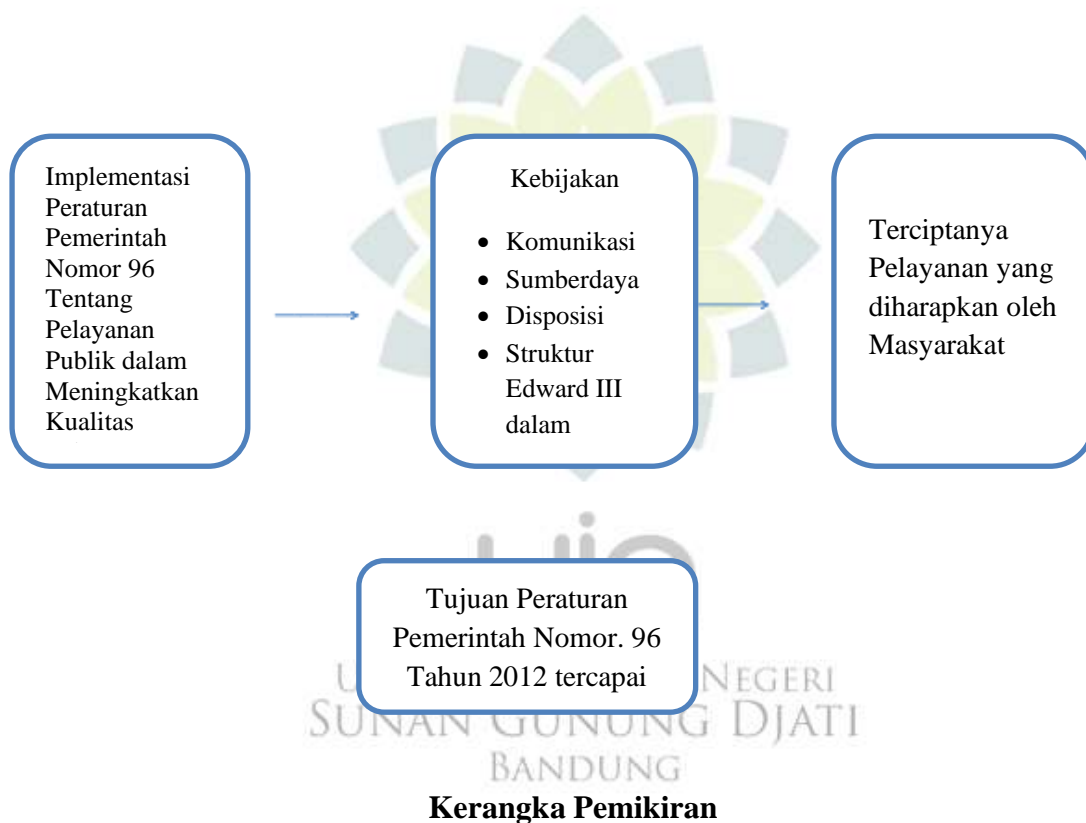
kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.”

Berdasarkan pengertian di atas, maka pelayanan publik merupakan suatu tindakan atau aturan yang dibuat oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, karena segala bentuk pelayanan yang diberikan harus bermanfaat bagi masyarakat atau publik.

Pelayanan publik itu mencakup seluruh aspek kehidupan berbangsa dan bernegara. Pelayanan publik tersebut terdapat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Keberhasilan suatu pelayanan publik harus adanya implementasi kebijakan yang dapat membantu tercapainya suatu tujuan organisasi. Penelitian ini mengacu pada Model Implementasi Kebijakan George C. Edward III, karena permasalahan yang peneliti temukan di lapangan, sesuai dengan menggunakan model implementasi kebijakan George C. Edward III.

Sehingga, model implementasi kebijakan ini dapat membantu untuk memberikan solusi pada permasalahan atau mencapai tujuan peneliti.



**Gambar 1.2**

Keberhasilan implementasi kebijakan pun akan ditentukan oleh banyak variable atau faktor, dan masing-masing variable tersebut saling berhubungan satu

sama lain, model implementasi Edward III dalam, Mulyadi (2015:68) implementasi dipengaruhi:

1. Komunikasi.
2. Sumberdaya.
3. Disposisi.
4. Struktur birokrasi.

### **G. Proposisi**

Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung 2018), didukung oleh beberapa dimensi, antara lain : 1) Komunikasi , 2) Disposisi (sikap pelaksana , 3) Struktur Birokrasi , 4) Sumber Daya.

