

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Aparatur sipil negara sebagai unsur utama sumber daya yang mempunyai peranan untuk menentukan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Dalam usaha untuk mencapai tujuan nasional, diperlukan adanya aparatur sipil negara sebagai abdi negara, sebagai pelayan negara dan sebagai abdi masyarakat yang penuh kesetiaan dan kepatuhan kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, negara dan pemerintah serta yang bersatu padu, bermental, berwibawa, berdaya guna, berhasil guna, bersih, bermutu tinggi dan sadar akan tanggung jawabnya untuk menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan.

Pelayanan publik menjadi sebuah keharusan yang harus dilakukan oleh aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Karena dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara selalu pemerintah harus bisa menjadi pelayan negara sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

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 berbagai bidang. Berbagai gerakan reformasi publik yang dialami negara-negara maju pada awal

tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Banyak berbagai upaya yang ditempuh oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik untuk masyarakat, salah satunya dengan terobosan yang dibuat oleh pemerintah melalui kebijakan UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik (UU ITE) yang menjelaskan bahwa elektronik government merupakan suatu kebijakan yang akan membantu pemerintah dengan tujuan adanya transparansi dan efektif dalam menjalankan tugasnya agar memberikan pelayanan publik yang terbaik untuk masyarakat.

Kebijakan *e-government* ini diperkuat dengan Intruksi Presiden Republik Indonesia (INPRES) RI No 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *electronic government* yang mengatakan bahwa tujuan dari *electronic government* adalah :

- a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau diseluruh wilayah indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
- b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.

- c. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
- d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta mempelancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah otonom.

Dari Inpres tersebut terlihat, walaupun sudah ada payung hukum bahwa penggunaannya harus lebih serius lagi dalam memanfaatkan akan adanya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Tetapi haruslah belajar dari penyebab-penyebab kegagalan *e-government* di sejumlah negara yang disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu : ketidaksiapan sumber daya manusia, sarana dan prasarana teknologi informasi, serta kurangnya perhatian dari pihak-pihak yang terlibat langsung.

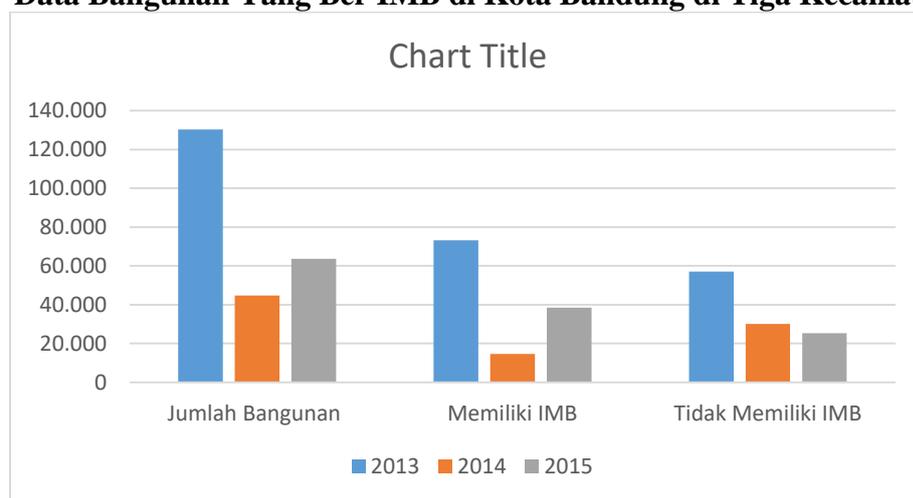
Kemudian Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat No 29 Tahun 2010 tentang penyelenggaraan komunikasi dan informatika yang termuat dalam Bab 1 Ketentuan Umum dalam Pasal 1 Ayat 10 yang berbunyi "*Electronic government* adalah pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses manajemen pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah. Kualitas pelayanan publik dapat ditunjang dengan SDM yang berkualitas. Kualitas SDM dalam organisasi pemerintahan salah satunya dapat dilihat melalui kinerja yang diberikan kepada organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

SDM dalam hal ini yaitu aparatur sipil negara (ASN). Selama ini keefektivitasan kinerja ASN pada organisasi pemerintah pusat ataupun daerah terkesan kurang terukur dan kurang pengawasan. Hal itu terlihat dari berbagai pelayanan sektor publik (non profit oriented) yang terkesan berbelit-belit, lambat, dan kurang ramah yang berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja ASN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dinas Tata Ruang kota Bandung memanfaatkan kecanggihan teknologi dan informasi untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan publik melalui *E-Government*. *E-government* tersebut digunakan untuk meningkatkan kinerja dan transparansi Dinas Tata Ruang kota Bandung. Distaru mengembangkan sistem informasi yang mendukung aktivitas perkantoran, di antaranya E-Perjalanan Dinas, *E-Budgeting*, Email Resmi Dinas, *E-Procurement* serta *E-Monitoring*. Karena pelayanan publik yang ada pada Dinas Penataan Ruang Kota Bandung masih syarat dengan yang namanya pelayanan yang lamban, berbelit-belit dan lain sebagainya karena masih banyak sistem yang dikerjakan dengan manual, hal tersebut mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan publik pada Dinas Penataan Ruang Kota Bandung.

Selanjutnya, di dalam observasi, peneliti mendapatkan data dari Laporan Kinerja Hasil Pemerintah (LKIP) tahun 2015 tentang jumlah bangunan-bangunan yang mempunyai dan tidak mempunyai izin mendirikan bangunan (IMB) di tiga kecamatan di kota Bandung. Berikut datanya dibawah ini :

Gambar 1
Data Bangunan Yang Ber IMB di Kota Bandung di Tiga Kecamatan



Sumber : Laporan Kinerja Instansi Pemerintah 2015

Berdasarkan diagram di atas menggambarkan pada tiga kecamatan di kota Bandung masih banyak bangunan-bangunan baik bangunan masyarakat seperti rumah, hotel, cafe dan lainnya yang tidak memiliki IMB. Maka dari data tersebut dapat terlihat bahwa dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat masih belum maksimal, baik dari sarana prasarana maupun sumber daya manusianya. Hal tersebut menandakan bahwa kebijakan *e-government* belum dijalankan secara maksimal yang dampaknya kepada kualitas pelayanan publik yang masih rendah dan masyarakat belum merasa puas akan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan.

Selain data dari LKIP, peneliti pun mendapatkan data berupa hasil wawancara langsung dengan kasubag umum data dan informasi dengan bapak

Febri. Hasil wawancara tersebut menyebutkan bahwa beliau menyimpulkan sebagai berikut :

“Pra dan pasca adanya implementasi kebijakan *electronic government*, kualitas pelayanan publik yang diberikan Dinas Penataan Ruang Kota Bandung itu memberikan dampak yang luar biasa. Mungkin sebelum adanya kebijakan tersebut pelayanan yang diberikan itu selalu manual dan itu memakan waktu yang lama. Tetapi setelah adanya kebijakan tersebut pelayanan publik yang diberikan semakin efektif dan efisien yang ujung-ujungnya meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat”. (Selasa, 24 oktober 2017)

Kemudian peneliti juga mendapatkan data lain yang menjelaskan tentang

No	Periode/Bulan	Jumlah permohonan RTBG	Jumlah Hari Pelayanan	Rata-Rata Realisasi Pelayanan RTBG

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

layanan Rekomendasi Teknis Bangunan Gedung, berikut datanya dibawah ini :

Tabel 1

**Data Rekapitulasi Capaian Kinerja Kepala Perangkat Daerah dalam
Layanan Rekomendasi Teknis Bangunan Gedung**

1	Oktober	147	1451	0,10
2	November	144	1443	0,09
3	Desember	138	1379	0,10
Jumlah		429	4273	0,10

Sumber : Laporan Kinerja Instansi Pemerintah 2017

Dari data diatas menjelaskan bahwa jumlah rata-rata realisasi pelayanan RTGB yang diberikan di lingkungan Dinas Tata Ruang Kota Bandung satu jumlah permohonan saja butuh waktu kurang lebih satu hari untuk menyelesaikannya, imenandakan bahwa kualitas pelayanan publik masih rendah. Tetapi upaya ini untuk mendorong pemerintah terkhusus Dinas Tata Ruang Kota Bandung ini melakukan pengawasan yang tepat guna mengontrol efektivitas kinerja pegawainya untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih baik. Saat ini pemerintah mulai melakukan reformasi dalam bidang ketatalaksanaan birokrasi yang profesional dan berintegritas tinggi sebagai pelayan publik melalui konsep *E-government*. Berbicara efektivitas kinerja pegawai secara otomatis ujung-ujungnya akan membicarakan mengenai kepuasan masyarakat akan kinerja pemerintah, masyarakat akan merasa puas akan kinerja pemerintah bilamana kinerja yang dilakukan atau yang diberikan oleh pemerintah efektif kepada masyarakat. Salah satunya pelayanan pemerintah kota bandung.

Selain dari segi pengawasan yang minim, sumber daya manusia pun menjadi penyebab utama akan adanya masah tersebut. Jumlah SDM yang minim dilapangan, menyebabkan banyaknya bangunan-bangunan baik ruko, rumah, cafe dan lainnya yang tidak terkontrol oleh pihak lapangan yang ditugaskan oleh Distaru kota Bandung. Terlihat jelas dari fenomena yang ada , beberapa dimensi dari kualitas pelayanan seperti daya tanggap, jaminan, empati, keandalan maupun bukti langsung yang telah dilakukan oleh Dinas Tata Ruang Kota Bandung masih rendah dalam pelaksanaannya. Seperti yang dikatakan oleh kepala bidang Data dan Informasi bapak Febri bahwa beberapa orang yang pernah berurusan dengan pihak Distaru yang mengatakan bahwa ketika ia mau membuat IMB saja waktu yang telah ditentukan tidak jelas, artinya tidak ada ketegasan maupun transparansi yang telah diberikan oleh pihak Distaru kepada masyarakat. Maka dari pada itu, adanya ukuran kebijakan yang maksimal, sumber daya manusia yang kompeten, komunikasi yang baik yang merupakan bagian dari turunan dari dimensi implementasi kebijakan harus bisa dimaksimalkan oleh Distaru pemerintah kota Bandung ini agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi efektif dan efisien melalui implementasi kebijakan *E-Government* ini.

Berdasarkan data dan fenomena yang dipaparkan diatas, terlihat jelas bahwa kualitas pelayanan publik pada Dinas Penataan Ruang Kota Bandung masih rendah karena belum massifnya implementasi kebijakan *e-government* dilaksanakan secara maksimal. Melihat hal tersebut, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang “Pengaruh Implementasi Kebijakan *Electronic*

Government Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Penataan Ruang Kota Bandung”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang usulan penelitian diatas, penulis mengidentifikasi permasalahan yang terdapat pada Dinas Tata Penataan Kota Bandung sebagai berikut :

1. Masih rendahnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam hal tata ruang yang salah satunya masih banyak bangunan di kota bandung yang tidak memiliki izin bangunan.
2. Masih kurangnya sumber daya manusia dilapangan yang menyebabkan pelayanan tidak maksimal, itu terlihat dari laporan dari masyarakat yang mengatakan demikian.
3. Masih banyaknya pegawai yang menunda-nunda pekerjaan yang menyebabkan kerjaan tidak sesuai target, itu terlihat dari data yang peneliti temukan dilapangan yang menjelaskan pekerjaan yang sudah masuk ke kantor tidak adanya kejelasan pekerjaan tersebut kapan selesai.
4. Masih kurang maksimalnya implementasi kebijakan *electronic government* yang terlihat dari kurang maksimalnya pemanfaatan kecanggihan teknologi dan informasi yang mengakibatkan pelayanan kepada masyarakat tidak maksimal.

1.3 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah berdasarkan batasan masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Seberapa besar pengaruh implementasi kebijakan *electronic government* terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Penataan Ruang kota Bandung ?”

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penelitian ini tujuannya sebagai berikut :

“Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh implementasi kebijakan *electronic government* terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Penataan Ruang kota Bandung.”

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan atau manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoretis

- a. Kegunaan penelitian bagi penulis adalah untuk menerapkan ilmu atau teori-teori administrasi publik serta memberikan wawasan bagi pengembangan ilmu administrasi publik khususnya yang berkaitan dengan kebijakan.
- b. Bagi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, kegiatan penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu atau teori-teori pengembangan ilmu administrasi publik.
- c. Kegunaan bagi Dinas Tata Ruang Kota Bandung, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan atau ilmu-ilmu yang bisa dijadikan referensi atau juga rujukan ketika proses pelaksanaan.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi peneliti yaitu untuk mengembangkan konsep ilmu administrasi publik, khususnya mengenai implementasi *e-government* serta pelayanan publik dan hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi kepustakaan, serta dapat dijadikan bahan informasi bagi pihak yang berkepentingan berkaitan dengan masalah yang diteliti.
- b. Bagi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, kegiatan penelitian ini diharapkan dapat menjadikan referensi untuk kemudian dilaksanakan dalam dunia kampus.
- c. Bagi Dinas Penataan Ruang Kota Bandung, penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam hal pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

1.6 Kerangka Pemikiran

Implementasi kebijakan adalah aktivitas-aktivitas yang dilakukan untuk melaksanakan sesuatu kebijakan secara efektif. Implementasi ini merupakan pelaksanaan aneka ragam program yang dimaksud dalam sesuatu kebijakan. ini adalah suatu aspek proses kebijakan, yang amat sulit dalam menentukan hasil dari kebijakan tertentu. (Santosa, 2012:43).

Secara konsep Donald Van metter dan Carl Van Horn dalam Agustino (2016:133-135) mengajukan model implementasi kebijakan yang dikenal dengan sebutan *A model of the polic implement*. Kedua pakar tersebut mengemukakan enam variable yang dianggap mempengaruhi kinerja kebijakan public, yaitu:

1. Ukuran dan tujuan kebijakan
2. Sumber daya
3. Karakteristik para pelaksana

4. Sikap atau kecenderungan agen pelaksana (Disposisi)
5. Komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana
6. Lingkungan ekonomi, sosial dan politik (Agustino, 2016:133-135).

Berdasarkan teori yang telah di paparkan di atas yang di kemukakan oleh Donald Van Metter & Carl Van Horn (Agustino, 2016) mengenai keberhasilan kebijakan di pengaruhi oleh enam variable, yakni ukuran dan tujuan kebijakan; sumber daya; karakteristik para pelaksana; sikap atau kecenderungan para pelaksana; komunikasi; lingkungan ekonomi, sosial dan politik. Alasan penulis mengambil teori tersebut karena dianggap sesuai dengan permasalahan yang terdapat dalam proses implementasi kebijakan *e-government*, dimana dalam UU Nomor 11 Tahun 2008 tersebut Kebijakan itu haruslah berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan pada Dinas Penataan Ruang Kota Bandung.

Selanjutnya kita ketahui bersama bahwa setiap organisasi baik pemerintahan maupun swasta, seorang pemimpin yang mampu meningkatkan efektivitas kinerja yang berdampak pada kualitas pelayanan publik, maka dalam melaksanakan tugasnya akan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Keberhasilan suatu instansi atau organisasi pemerintah dalam mencapai tujuannya ditentukan oleh sumber daya manusia yang memang mempunyai ahli atau skill pada setiap tugas dan wewenangnya masing-masing. Dalam hal ini dengan adanya perubahan yang disebabkan adanya teknologi informasi dan komunikasi ini akan mendorong pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

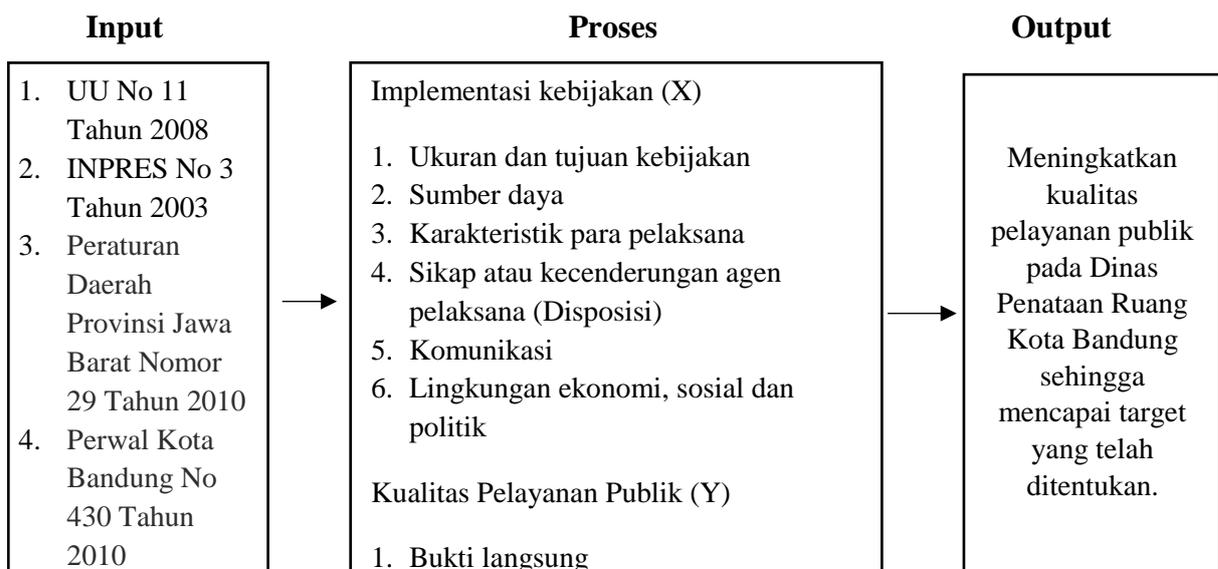
Selanjutnya kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2007:4) adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk jasa, barang, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Berdasarkan pengertian diatas dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan dan yang menjadi kebutuhan masyarakat yang harus diberikan oleh pemerintah sesuai dengan apa yang diharapkan.

Kemudian Zeithmal dkk 1990 dalam Hardiansyah (2011: 46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, dimensi tersebut yaitu sebagai berikut :

1. Tangibles/ bukti langsung, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Reliability/ keandalan, yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan.
3. Responsiveness/ daya tanggap, yakni kemampuan para pegawai untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tanggap.
4. Assurance/ jaminan, yakni mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
5. Emphathy/ empati, mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan masyarakat.

Gambar 1
Model Kerangka Berpikir





1.7 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan belum berdasarkan fakta-fakta yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka penulis mengemukakan hipotesis penelitian sebagai berikut:

$H_0 : \beta \leq 0$: Tidak ada pengaruh positif antara implementasi kebijakan *electronic government* terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Tata Ruang Kota Bandung.

$H_1 : \beta > 0$: Ada pengaruh positif antara implementasi kebijakan *electronic government* terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Tata Ruang Kota Bandung.





uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG