

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pelayanan publik merupakan sebuah hak yang dimiliki oleh masyarakat, setiap masyarakat berhak mendapatkan pelayanan publik demi menunjang kebutuhan hidup masing-masing individu masyarakat. Pemerintah selaku pihak yang berwajib dalam memberikan pelayanan memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat di seluruh lapisan. Maka dari itu pelayanan publik merupakan hal yang wajib dilakukan oleh pemerintah sebagaimana yang diatur dalam (UU Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, 2009), dengan ditetapkannya keputusan tersebut menandakan keseriusan pemerintah dalam melakukan pelayanan publik.

Manusia sebagai makhluk sosial yang tidak dapat hidup seorang diri tentu perlu bantuan dari orang lain. Masyarakat sebagai konsumen dari pelayanan publik tentunya sangat mengharapkan pelayanan publik dengan kualitas terbaik, namun pada realita yang terjadi di lapangan pelayanan yang diberikan oleh sektor publik kerap kali memberikan kesan yang mengecewakan. Pekerjaan yang dirasa tidak tepat waktu, rumit, mahal, dan menguras tenaga menjadi buah pikir yang beredar di masyarakat.

Citra buruk yang berkembang di masyarakat tentang kualitas pelayanan dari pemerintah ini tentunya berdampak buruk kepada citra yang dimiliki pemerintah pula. Hal tersebut memberikan dampak buruk kepada penyedia pelayanan publik karena secara tidak sadar akan timbul sebuah anggapan akan buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan apabila anggapan tersebut terus berkembang akan menghambat perkembangan inovasi pada pelayanan dan menghilangkan kesadaran pemerintah akan pentingnya kualitas pelayanan.

Sebagai pihak yang berwajib, aparatur pemerintahan dituntut untuk memberikan pelayanan yang merata, maka dari itu pemerintah memberlakukan otonomi daerah sebagaimana yang telah ditetapkan di (kementerian hukum dan Hak azasi manusia, 2014) tentang Pemerintahan Daerah. Salah satu indikator

yang menunjukkan keberhasilan dari otonomi daerah adalah pelayanan publik. Semua masyarakat berhak mendapatkan pelayanan publik karena masyarakat telah melakukan kontribusi secara tidak langsung dalam bentuk dana seperti retribusi, pungutan pajak dan banyak pungutan lainnya. Oleh sebab itu pemerintah memiliki tanggungjawab dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Pelayanan prima merupakan salah satu indikator yang menunjukkan berhasilnya suatu pemerintahan, keseriusan pemerintah dalam mewujudkan pelayanan prima ditunjukkan dari ditetapkannya (PERMENPANRB No. 15 Tahun 2014, 2014) tentang pedoman standar pelayanan publik, berdasarkan peraturan tersebut dijelaskan bahwa standar pelayanan ditetapkan dengan memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan prima yakni sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi, dan keadilan.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik perlu diadakannya evaluasi, salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan menggunakan konsep efektivitas. Efektivitas memiliki tolak ukur dan dapat diukur dengan cara melakukan pebandingan antara tujuan atau rencana yang ditetapkan sebelumnya dengan hasil yang akan diperoleh, apabila hasil dari suatu usaha masih belum mencapai tujuan yang diinginkan maka dapat dikatakan suatu usaha tersebut belum efektif. Suatu usaha dapat dikatakan efektif pula dengan cara melihat hasil dari suatu usaha tersebut sudah sesuai dengan yang diharapkan sebelumnya.

Efektivitas sudah menjadi bagian dari pelayanan prima dan masyarakat pun mengharapkan kinerja yang dilakukan oleh penyedia pelayanan baik itu di sektor publik maupun sektor swasta sama-sama memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada masyarakat dan dapat meningkatkan kepercayaan dari masyarakat itu sendiri salah satunya dengan cara melakukan pekerjaan dengan baik dan selesai tepat waktu sesuai standar operasional yang berlaku sehingga hasil kinerja yang diperoleh pun akan maksimal.

Efektivitas sebagai salah satu bagian dari cita-cita reformasi yakni penerapan *good governance* masih terus berusaha diwujudkan demi terwujudnya pemerintahan yang baik. Meski begitu paradigma yang berkembang di masyarakat masih dirasa belum cukup untuk mencapai tingkat pelayanan yang prima karena masih terdapat masalah-masalah yang kerap terjadi, seperti masalah ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, sering kali penyedia layanan menyelesaikan pekerjaannya terlambat bahkan jauh dari standar operasional sehingga menimbulkan kekecewaan di masyarakat. Ditambah lagi dengan maraknya calo yang ada membuat masyarakat beranggapan bahwa proses pelayanan publik dikenakan tarif padahal tidak semua pelayanan publik berbayar.

Pelayanan publik merupakan suatu kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat. Karakteristik masyarakat yang beragam menciptakan kebutuhan yang beragam pula, begitupun dengan jenis pelayanan publik yang disediakan. Pelayanan publik di setiap pemerintah daerah memiliki perbedaan sesuai dengan karakteristik yang dimiliki oleh masyarakatnya. Bentuk pelayanannya pun berbeda-beda, dari nama, lembaga dan tata pelaksanaan disesuaikan dengan keadaan daerah masing-masing.

Jenis dari pelayanan publik pun memiliki banyak ragam, salah satu pelayanan publik yang mendasar adalah pelayanan administrasi jenis pelayanan ini menjadi salah satu pelayanan yang mendasar karena diterapkannya *good governance* yang menyadarkan pentingnya tertib administrasi yang membuat pelaksanaan administrasi menjadi tertata secara sistematis. Demi terwujudnya *good governance* pusat pelayanan publik disediakan dekat dengan masyarakat untuk memudahkan dalam urusan kepentingan administratif.

Pelayanan administrasi merupakan salah satu pelayanan yang mendasar bagi masyarakat, dimulai dari cita-cita pemerintah untuk mewujudkan negara yang tertib secara administratif membuat pelayanan administrasi dirancang secanggih mungkin. Kepentingan administrasi masyarakat dimulai dari yang paling personal seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) hingga surat-surat yang

cakupannya luas dan melibatkan masyarakat luas disediakan tempat pelayanannya demi menunjang kebutuhan masyarakat. Salah satu pusat pelayanan yang menyediakan pelayanan administrasi ada di Kecamatan Bogor Utara.

Kecamatan Bogor Utara sebagai salah satu perpanjangan tangan dari pemerintah dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan memiliki berbagai bentuk pelayanan administratif, diantaranya Surat Pengantar Peneerbitan KTP, Surat Pengantar Penerbitan KK, Surat Pengantar Peneerbitan SPPT PBB, Surat Keterangan Tanah, Surat Keterangan Pemekaran Wilayah, Surat Keterangan Kelahiran dan lainnya. Banyaknya jenis pelayanan administrasi yang ada merupakan hasil dari kebutuhan masyarakat yang beragam pula, sebagaimana yang tercantum pada (PP No. 17 Tahun 2018, 2018) tentang Kecamatan menyebutkan bahwa pelayanan publik di kecamatan dianggap sangat strategis karena berhadapan langsung dengan masyarakat.

Paradigma yang dimiliki masyarakat tentang pelayanan publik terutama tingkat kecamatan masih dirasa kurang baik, masyarakat kerap kali merasakan berbagai ketidak nyamanan dalam mengajukan pelayanan publik ini, diantaranya masalah yang paling seting ditemui masyarakat yakni ketidaktepatan waktu dari pelayanan publik, sistem pelayanan yang berbelit-belit sehingga membingungkan masyarakat serta diperlukannya pungutan liar agar permohonannya cepat selesai. Berjalan dari permasalahan berikut masyarakat lebih memilih menggunakan calo sebagai “jalan pintas” dalam mengajukan permohonannya.

Tentu pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik mengetahui adanya paradigma buruk yang menyebar di masyarakat untuk memperbaiki citra buruk tersebut pemerintah selalu mewajibkan setiap instansi dari seluruh lapisan untuk selalu melakukan pembinaan kepada seluruh ASN. Kecamatan Bogor Utara juga melakukan pembinaan rutin kepada karyawannya dengan cara melakukan rapat evaluasi berkala setiap bulan sekali minimal.

Dilakukannya pembinaan ASN ini dikhususkan untuk menjaga komitmen dari para ASN agar tetap bekerja dengan jujur dan sepenuh hati

dalam mengemban amanah yang diberikan. Selain dilakukannya pembinaan para ASN diharuskan untuk menandatangani surat perjanjian untuk mengikat komitmen para ASN. Namun meski demikian masih saja terdapat beberapa oknum pegawai yang masih melakukan kegiatan yang mencoreng nama baik instansi.

Citra buruk tersebut menjadi tugas dari aparatur negara dalam mencari solusi untuk memperbaiki citra pemerintah. Maka dari itu inovasi demi inovasi terus dicoba demi selesainya sebuah permasalahan tersebut. Salah satu bentuk inovasi yang sedang dilakukan oleh Kecamatan Bogor Utara adalah Program Pelayanan Administrasi Terpadu Satu Pintu (PATSP). Program ini terlahir dari keresahan masyarakat tentang kualitas pelayanan dari pemerintah yang masih belum memuaskan.

Program Pelayanan Administrasi Terpadu Satu Pintu (PATSP) ini ditujukan untuk masyarakat Kecamatan Bogor Utara agar dapat menghemat waktu, ongkos, dan tenaga dalam mengurus keperluan administrasi. Bentuk layanan yang disediakan cukup beragam. Yakni:

**Tabel 1.1**  
**Pelayanan Administrasi**

No	Jenis Pelayanan Administrasi
1	Surat Pernyataan Ahli Waris
2	Surat Keterangan Pindah
3	Surat Keterangan Daftar Keluarga
4	Surat Keterangan Catatan Kepolisian
5	Surat Keterangan Pindah Datang
6	Surat Keterangan Kematian
7	Surat Keterangan Keramaian
8	Legalisasi Dokumen

**Sumber:** Kecamatan Bogor Utara, 2021

Kecamatan Bogor Utara sebagai pencetus dari Program Pelayanan Administrasi Terpadu Satu Pintu tentu harus mengoptimalkan inovasi ini

menjadi solusi nyata kepada masyarakat. Di Kantor Kecamatan Bogor Utara sendiri terdapat delapan jenis pelayanan administrasi, diantaranya Surat Pernyataan Ahli Waris, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Daftar Keluarga, Surat Keterangan Catatan Kepolisian, Surat Keterangan Pindah Datang, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Keramaian, Legalisasi Dokumen.

Program yang mulai diluncurkan per 2019 lalu ini sampai hari ini masih berjalan seperti biasa namun tentu dalam pelaksanaannya masih memiliki beberapa kendala yang tidak dapat di hindari, dari pengamatan dan wawancara yang dilakukan oleh penulis pada Senin, 1 Maret 2021 dengan Staff Pelayanan Penulis menemukan beberapa kendala yang terjadi di Kantor Kecamatan Bogor Utara terkait pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Satu Pintu, diantaranya kurangnya penyuluhan program kepada masyarakat. Hal ini terjadi karena penyuluhan yang dilakukan kepada masyarakat belum merata sehingga banyak dari lapisan masyarakat yang belum mengetahui program tersebut. Kemudian kendala selanjutnya adalah rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat. Hal ini terjadi karena masyarakat masih menganggap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah relatif lamban sehingga masyarakat lebih memilih untuk mengurus kebutuhan administrasi mereka sendiri. Kendala yang terakhir adalah adanya pandemi Covid-19. Pandemi ini terjadi di trimester pertama tahun 2020 yang memaksa seluruh lapisan masyarakat untuk berdiam diri di rumah agar terhindar dari virus tersebut, hal ini menyebabkan terhambatnya banyak program pemerintah salah satunya Program Pelayanan Administrasi Terpadu Satu Pintu (PATSP) di Kecamatan Bogor Utara.

Data di atas tentu bertentangan dengan konsep efektivitas menurut Emerson (Handayani, 2016) mengatakan bahwa efektivitas pelayanan merupakan pengukuran yaitu tercapainya sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan adanya permasalahan diatas tentu mempengaruhi proses tercapainya tujuan yang ditetapkan pada program tersebut, sehingga menyebabkan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Satu Pintu sampai saat ini belum mencapai tujuan.

Dari uraian diatas, penulis merasa perlu untuk melakukan pembahasan dan pengkajian lebih lanjut tentang proses pelayanan dari Program Pelayanan Administrasi Terpadu Satu Pintu di Kantor Kecamatan Bogor Utara. Atas dasar latar belakang permasalahan tersebut, maka penulis merasa tertarik mengkaji permasalahan tersebut dalam penelitian dengan judul **“Efektivitas Program pelayanan Administrasi terpadu Satu Pintu di Kantor Kecamatan Bogor Utara”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, untuk memudahkan penjelasan diperlukannya identifikasi masalah. Penulis sebagai berikut:

1. Proses pelayanan administrasi memiliki persyaratan yang banyak dan membutuhkan proses yang melelahkan.
2. Proses pelayanan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Satu Pintu yang relatif lama.
3. Banyak dari masyarakat yang masih belum mengetahui adanya Program Pelayanan Administrasi Terpadu Satu Pintu.
4. Masyarakat lebih memilih untuk mengurus sendiri kebutuhan dokumen administrasinya sendiri.
5. Adanya pandemi Covid-19 yang membatasi kegiatan masyarakat.

## **C. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah dari latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan menjadi beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat ketepatan sasaran pada program Pelayanan Administrasi Terpadu Satu Pintu di Kecamatan Bogor Utara di Kantor Kecamatan Bogor Utara Kota Bogor.



2. Bagaimana proses sosialisasi pada program Pelayanan Administrasi Terpadu Satu Pintu di Kecamatan Bogor Utara di Kantor Kecamatan Bogor Utara Kota Bogor.
3. Bagaimana kesesuaian tujuan pada program Pelayanan Administrasi Terpadu Satu Pintu di Kecamatan Bogor Utara di Kantor Kecamatan Bogor Utara Kota Bogor.
4. Bagaimana proses pemantauan program pada program Pelayanan Administrasi Terpadu Satu Pintu di Kecamatan Bogor Utara di Kantor Kecamatan Bogor Utara Kota Bogor.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat ketepatan sasaran pada Program Pelayanan Administrasi Terpadu Satu Pintu di Kantor Kecamatan Bogor Utara.
2. Untuk mengetahui proses sosialisasi pada Program Pelayanan Administrasi terpadu Satu Pintu di Kecamatan Bogor Utara.
3. Untuk mengetahui kesesuaian tujuan pada Program Pelayanan Administrasi Terpadu Satu Pintu do kantor Kecamatan Bogor Utara.
4. Untuk mengetahui proses pemantauan program pada Program Pelayanan Administrasi Terpadu Satu Pintu di Kecamatan Bogor Utara.

#### **E. Manfaat Hasil Penelitian**

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk banyak pihak yang membaca penelitian ini secara langsung maupun tidak langsung. Oleh sebab itu, penelitian ini di bagi menjadi dua golongan, yaitu secara teoritis dan secara praktis.

1. Secara Teoritis



Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan pengetahuan yang lebih mendalam khususnya bagi penulis sendiri dalam bidang studi administrasi publik dengan meneliti tentang efektivitas Program Pelayanan Administrasi Terpadu Satu Pintu di Kantor Kecamatan Bogor Utara

## 2. Secara Praktis

### 1) Bagi Penulis

Penelitian ini adalah bentuk pengaplikasian ilmu pengetahuan yang didapat dari perkuliahan yang dijalani sebelumnya oleh Penulis dan merupakan salah satu syarat dalam menempuh ujian sidang sarjana pada Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung

### 2) Bagi Instansi

Penulis berharap melalui penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna dan dapat digunakan sebagai masukan dan saran bagi Kecamatan Bogor Utara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terkait efektivitas Program Pelayanan Administrasi Terpadu Satu Pintu.

### 3) Bagi Penulis Selanjutnya

Dari penelitian ini penulis berharap dapat digunakan untuk penulis selanjutnya sebagai acuan penelitian dan sebagai referensi bagi penulis yang meneliti pada bidang yang sama.

## **F. Kerangka Pemikiran**

Pelayanan publik merupakan salah satu bukti dari bentuk kinerja yang paling mudah terlihat oleh masyarakat. Masyarakat dapat menilai langsung bentuk dari pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Citra pelayanan publik yang dimiliki oleh pemerintah saat ini masih belum selaras dengan harapan masyarakat. Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan,

KEMENPAN RB menerapkan kebijakan tahun inovasi pelayanan publik sejak tahun 2014. Kebijakan tersebut menuntut untuk seluruh instansi agar melakukan setidaknya satu inovasi, hal itu akrab disebut *one agency, one innovation*. Untuk lebih memacu semangat tiap instansi diselenggarakan juga kompetisi inovasi pelayanan publik, hal ini dilakukan dengan harapan agar mendorong pembangunan inovasi pelayanan publik secara merata.

Kecamatan Bogor Utara yang merupakan instansi pemerintah tentunya mendapatkan turut serta berpartisipasi dalam kebijakan tersebut, inovasi yang diberikan oleh Kecamatan Bogor Utara ini dinamakan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Satu Pintu (PATSP) yang sudah diluncurkan mulai tahun 2019 lalu. Hanya saja hingga saat ini pelaksanaan program ini masih belum cukup optimal dari harapan. Terdapat beberapa kendala yang terjadi pada proses penyelenggaraan program ini seperti banyak masyarakat yang masih belum mengetahui tentang program tersebut sehingga program belum bisa berjalan secara maksimal. Selain itu masyarakat yang mengetahui adanya program PATSP tetap memilih untuk mengurus sendiri kebutuhan administrasi mereka karena merasa terlalu lama jika menggunakan program tersebut. Ditambah lagi dengan datangnya pandemi Covid-19 yang membatasi seluruh kegiatan salah satunya pelayanan publik sehingga menghambat berjalannya program ini.

Berdasarkan pernyataan di atas, untuk dapat mengetahui sejauh mana tingkat efektivitas suatu layanan publik pada suatu organisasi ataupun instansi perlu dilakukannya sebuah pengukuran yang sesuai dengan tujuan dari program pelayanan publik tersebut. Menurut (Mahmudi & Msi, 2005) efektivitas adalah korelasi antara *output* dengan tujuan yang ingin dicapai. Suatu usaha bisa digolongkan efektif jika hasil dari usaha yang dilakukan sesuai dengan tujuan yang di cita-citakan.

Pengukuran tingkat efektivitas dapat dikatakan valid dan terpercaya apabila memiliki landasan teori yang kredibel dan memiliki keterkaitan dengan variabel yang akan di bahas dalam penelitian ini. Landasan teori yang

digunakan penulis sebagai landasan dalam mengukur tingkat efektivitas pelayanan publik dari penelitian ini adalah teori efektivitas dari Lubis & Husneini.

Menurut (Lubis & Huseini, 1987) efektivitas adalah tingkat keberhasilan dalam usaha untuk mencapai tujuan atau sasaran. Dari teori tersebut penulis menyimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu konsep yang dapat menggambarkan keseluruhan usaha dari suatu organisasi dalam mencapai tujuan atau sasaran.

Pengukuran efektivitas dibutuhkan untuk mengetahui apakah program yang diberlakukan sudah sesuai dengan tujuan awal dari program itu sendiri, untuk itu dibutuhkan suatu cara pengukuran penulis menggunakan indikator pengukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Subagyo dalam (Budiani, 2007) :

1. Ketetapan sasaran program

Yakni memastikan suatu program dilakukan secara tepat dan konsisten terhadap sasaran yang telah ditetapkan.

2. Sosialisasai Program

Yakni usaha daridari pihak penyelenggara program untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang suatu program sehingga masyarakat mengetahui eksistensi program tersebut.

3. Tujuan Program

Yakni sebuah kesesuaian yang terdapat antara output dari program dan tujuan dari program tersebut.

4. Pemantauan Program

Yakni sebuah bentuk usaha pengkajian dan pengontrolan yang dilakukan setelah suatu program dikerjakan dalam suatu periode tertentu sebagai bahan evaluasi dari hasil kinerja sebelumnya.

**Gambar 1.1**  
**Kerangka Pemikiran**

