

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut pasal 1 ayat (1) UUD 1945. “Negara Indonesia ialah Negara Kesatuan yang berbentuk Republik”. Dengan adanya pasal tersebut semakin kuat bahwa Negara Indonesia yang membagi wilayahnya menjadi daerah – daerah yang terdiri atas, daerah provinsi, kabupaten, dan kota semakin erat kaitannya dan saling berhubungan. Oleh karena itu, daerah yang menjalankan kewenangan untuk menyelenggarakan pemerintahannya sesuai dengan kewenangan dari pusat ke daerah – daerah tersebut akan saling berkaitan menjadi satu kesatuan, dan menjalankan pemerintahannya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

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. Pemberian pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan, berdasarkan Undang – Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur . Ruang lingkup

pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang di atur dalam undang – undang.

Sedangkan berdasarkan Peraturan Daerah Jawa Barat No 6 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesibambungan dalam upaya mewujudkan harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Pola penyelenggaraan pelayanan publik harus fungsional yang di berikan oleh penyelenggara, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan. Terpusat, pola pelayanan publik di berikan secara tunggal oleh penyelenggara, terpadu / satu pintu diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan. Gugus tugas yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Dalam menghadapi globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara hendaknya memberikan pelayanan dengan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa.

Kemajuan teknologi informasi juga merupakan solusi dalam memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintahan melalui jaringan informasi *online* perlu terus dikembangkan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga memungkinkan tersedianya data dan informasi pada instansi pemerintah yang dapat dimanfaatkan secara cepat, akurat, dan aman.

Munculnya kebutuhan akan pelayanan publik yang bersih membuat Pemerintah merasa perlu untuk membuat peraturan yang dapat digunakan sebagai acuan Pemerintah di bawahnya dengan harapan pelayanan publik yang diberikan dapat sesuai dengan apa yang diharapkan. Peraturan yang dimaksud adalah Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. PATEN dimaksudkan untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Sedangkan tujuan dari adanya kebijakan PATEN adalah untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Seiring banyaknya permasalahan di Kabupaten Bandung mengenai pelayanan publik, maka menarik peneliti untuk menjadikan Kabupaten Bandung sebagai objek penelitian mengenai pelayanan publik administrasi terpadu dengan mengambil objek penelitian di kantor Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti di kantor Kecamatan Cicalengka Kabupaten, peneliti menemukan fenomena tentang pelayanan publik yang dirasa belum sesuai dengan pedoman dan tolak ukur yang mengarah kepada pelayanan publik yang baik.

Pengkajian dari pihak pemerintahan awalnya menghasilkan pandangan yang masih bercirikan birokratik. Namun semakin kuatnya paksaan dari masyarakat, pemerintah mulai memahami aspirasi dari mereka. Dewasa ini pemerintah mulai menyadari bahwa tujuan akhir dari pelayanan adalah mewujudkan tatanan kehidupan yang berdaya untuk mengurus semua persoalan

mereka sendiri. Agar dapat mencapai tujuan ini, pemerintah melakukan tindakan di semua instansi termasuk di kantor Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung dengan mewujudkan pemerintahan yang bersih, baik, dan berkualitas. serta mewujudkan pelayanan yang cepat, tepat, dan benar.

Mengukur dan peningkatan kinerja akan berpengaruh pada meningkatnya kualitas pelayanan publik, maka setiap instansi menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk menjadikan ukuran keberhasilan suatu instansi dari suatu tujuan dan sasaran strategis instansi pemerintahan yang bersangkutan. Selain itu IKM merupakan suatu acuan dan tolak ukur yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang – undangan.

Upaya untuk meningkatkan pelayanan publik yang baik, maka kantor Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung melakukan penilaian terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat, dengan memperhatikan unsur-unsur pelayanan yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Indeks Kepuasan Masyarakat di kantor Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung ditetapkan sebagaimana mestinya sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat No 6 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik pasal 33 ayat (2) Dasar Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

Fenomena dari permasalahan tersebut dapat di ukur melalui IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yang merupakan ukuran keberhasilan dari instansi pemerintah. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggaraan atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.

IKM merupakan pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kepuasan penerima dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu setiap penyelenggaraan pelayanan secara berkala melakukan survey indeks kepuasan masyarakat.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2014. Dengan memperlihatkan Capaian IKM maka diketahui pengukuran dari pelayanan. Hasil pengukuran pelayanan di kantor Kecamatan Cicalengkan Kabupaten Bandung menunjukkan hasil sebagai berikut :

Tabel 1.1
Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan Tahun 2016 Kecamatan Cicalengka

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
146	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
147	1	3	3	4	4	4	2	3	4	3	2	2	3	4	
148	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
150	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
S Nilai/ Unsur	425	452	462	459	460	463	396	453	462	449	429	416	468	460	
NRR/ Unsur	2,828	3,013	3,086	3,073	3,086	3,113	2,675	3,060	3,126	3,046	2,921	2,841	3,192	3,146	42,205
NRR tertbg/ Unsur	0,201	0,214	0,219	0,218	0,219	0,221	0,190	0,217	0,222	0,216	0,207	0,202	0,227	0,223	2,997
IKM UNIT PELAYANAN															74,914

IKM UNIT PELAYANAN : 74,914

Catatan: Data pengolahan indeks kepuasan masyarakat per responden dan per unsur pelayanan Kecamatan Cicalengka

Program PATEN yang dilaksanakan di Kecamatan ini akan merubah sistem konvensional menjadi sistem PATEN dengan harapan dapat mengoptimalkan peran pemerintah Kecamatan dalam fungsi pelayanan guna meningkatkan pelayanan publik dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil capaian pengolahan IKM per responden per unsur pelayanan seperti pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai rata – rata pelayanan sebesar 42,205 dengan hasil dari kepuasan masyarakat sebesar 74,914, sedangkan sasaran mutu pelayanan untuk menjangkau nilai A (Sangat Baik) adalah 81,28 – 100,00 yang menyatakan bahwa capaian pelayanan belum mencapai ataupun mendekati pada target sasaran mutu pelayanan dengan nilai A yaitu Sangat Baik.

Berdasarkan fenomena dari hasil pengolahan IKM tersebut menunjukkan bahwa di temukannya suatu permasalahan yang terjadi pada pelayanan di kantor Kecamatan Cicalengka yaitu belum tercapainya target yang sesuai dengan nilai yang sangat baik berdasarkan sasaran mutu pelayanan yang di berikan di kantor Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung, maka dapat di lihat bahwa pelayanan terpadu dari Kecamatan Cicalengka masih kurang memenuhi kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu perlu diadakannya evaluasi pelayanan karena selama ini pelayanan publik yang di berikan kepada masyarakat dirasakan masih adanya permasalahan sehingga tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

Berdasarkan fenomena diatas peneliti menganggap pentingnya dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai evaluasi pelayanan dengan judul :

**“EVALUASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU DI
KECAMATAN CICALENGKA KABUPATEN BANDUNG”**

1.2 Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, dapat diidentifikasi beberapa fokus masalah, yakni :

1. Indeks kepuasan masyarakat belum mencapai mutu pelayanan pada hasil target dan sasaran Pelayanan Administrasi Terpadu .
2. Minimnya kinerja terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu sehingga tidak mencapai kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang telah disampaikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagaimana Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung berdasarkan efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan ?

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini mempunyai tujuan yang ingin dicapai yaitu untuk mengetahui Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian mengenai pelayanan publik ini merupakan kepentingan umum dan diharapkan memberikan gambaran yang jelas dan bermanfaat bila dilihat dari teoritis maupun praktis, yakni:

1. Kegunaan Teoritis

- 1) Diharapkan dengan adanya penelitian ini berguna untuk menambah ilmu pengetahuan dalam wawasan keilmuan Administrasi Publik khususnya konsentrasi publik.
- 2) Bagi perguruan tinggi, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi sivitas akademika.

2. Kegunaan Praktis

1) Bagi peneliti

Penelitian ini sebagai persyaratan tugas akhir dan dengan penelitian ini, peneliti dapat menerapkan ilmu-ilmu yang sudah dipelajari sebelumnya kedalam suatu permasalahan yang nyata sehingga bermanfaat bagi peneliti dalam mengembangkan wawasan.

2) Bagi pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan maupun koreksi bagi pemerintah daerah, agar mampu melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan bagi masyarakat. Selain itu juga agar dapat memberikan gambaran dan informasi kepada masyarakat tentang melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan bagi masyarakat di kantor Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung.

1.5 Kerangka Pemikiran

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan

peraturan perundang – undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok tata cara yang telah ditetapkan.

Masyarakat merupakan seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut Subarsono (2011) Evaluasi adalah kegiatan untuk menilai tingkat kinerja suatu kebijakan. Evaluasi baru dapat dilakukan kalau suatu kebijakan sudah berjalan cukup waktu. Memang tidak ada batasan waktu yang pasti kapan sebuah kebijakan harus dievaluasi. Menurut Simanjuntak (2011) yang menyatakan evaluasi kinerja adalah penilaian pelaksanaan tugas *performance* seseorang atau sekelompok orang atau unit kerja organisasi atau perusahaan.

Dengan demikian evaluasi kinerja dapat dikatakan sebagai suatu sistem dan cara kerja individu pegawai, unit kerja maupun organisasi secara keseluruhan. Menurut Mangkunegara (2000:69) penilaian pegawai merupakan evaluasi yang sistematis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan. Penilaian prestasi kerja *performance appraisal* adalah suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawabnya.

Penilaian dalam proses penafsiran atau penentuan nilai, kualitas atau status dari beberapa objek ataupun sesuatu (barang), yang berguna untuk mengetahui sejauh mana potensi yang dapat dikembangkan dari pelaksanaan tugas dan wewenang.

Kebijakan yang mengatur tentang evaluasi kinerja tertuang dalam Undang – Undang tentang Pelayanan Publik, Perda Jabar No 6 Tahun 2010 Tentang Penyelenggara Pelayanan Publik Bab III Pembina, Organisasi Penyelenggara, dan Evaluasi Pelayanan Publik.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu adanya evaluasi indeks kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu . Dalam evaluasi kinerja pelayanan perlu memerhatikan indikator – indikator evaluasi. Menurut Dunn (2003 : 610) evaluasi membagi beberapa tipe kriteria diantaranya :

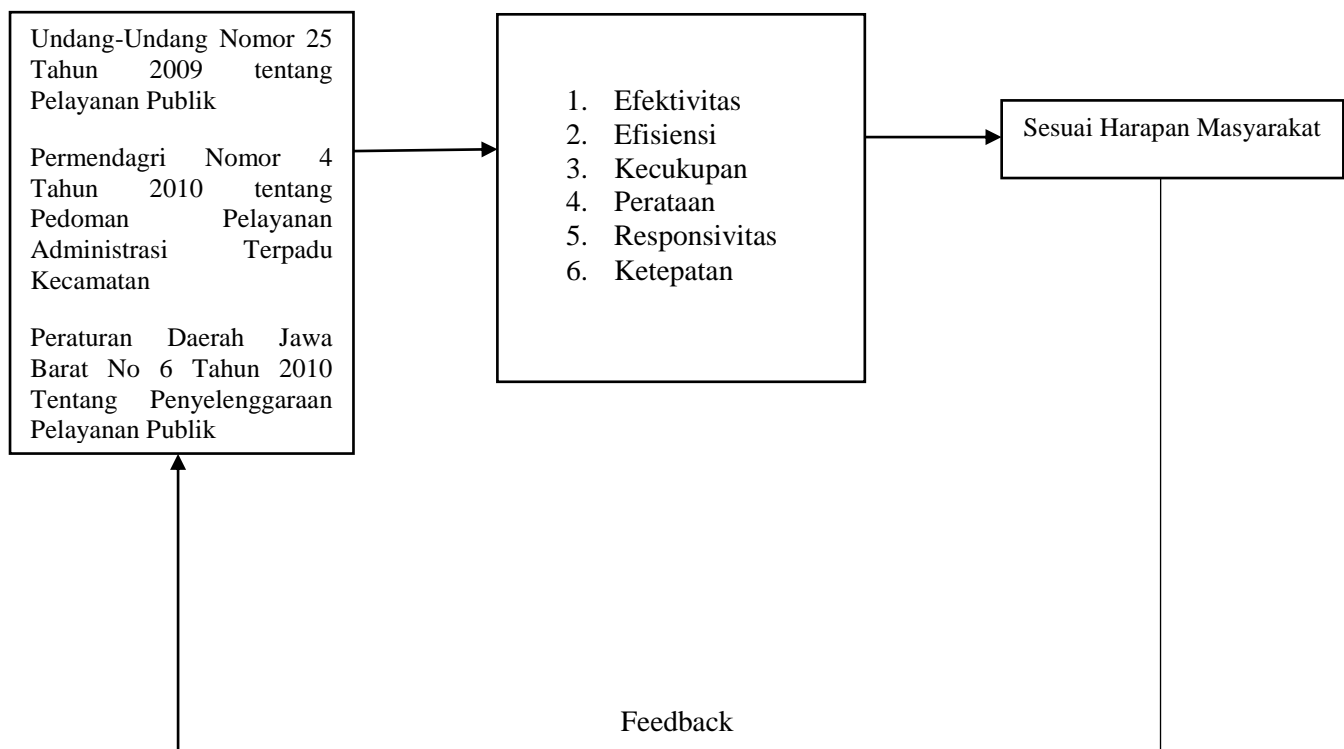
1. Efektifitas: Adanya hasil diinginkan yang telah dicapai
2. Efisiensi : Banyaknya usaha yang diperlukan untuk mencapai hasil
3. Kecukupan: Seberapa jauh hasil yang telah tercapai dapat memecahkan masalah
4. Perataan
 - a. Adanya biaya distribusi merata kepada kelompok masyarakat
 - b. Adanya manfaat distribusi merata kepada kelompok masyarakat
5. Responsivitas: Adanya hasil yang memuat preferensi/ nilai kelompok dan dapat memuaskan
6. Ketepatan: Adanya hasil yang dicapai bermanfaat.

Peneliti mengacu pada indikator Dunn karena sangat berkaitan dengan apa yang diteliti dan dapat dianalisis sesuai dengan hasil penelitian. Dari hasil analisis

indikator-indikator tersebut maka akan menghasilkan masukan bagi proses evaluasi kinerja pelayanan tersebut.

Terlaksananya proses evaluasi kinerja tersebut akan menentukan keberhasilan proses terlaksananya evaluasi kinerja pelayanan guna mencapai tujuan yang di inginkan.

Gambar 1.1
Kerangka Berpikir



Sumber : diolah oleh peneliti