**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Penelitian**

Dunia Organisasi tentu berbagai banyak kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan selama berbagai kegiatan organisasi itu diadakan. Kebijakan dari pimpinan tentu harus dilaksanakan oleh anggota atau pegawai dari suatu organisasi itu sendiri, tetapi terkadang ada yang kebijakannya tersebut di berikan dari pimpinan kepada anggotanya.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah [undang-undang](https://id.wikipedia.org/wiki/Undang-undang) yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau koporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Menurut Peraturan Walikota Bandung Nomor 185 Tahun 2015 Tentang Pelimpahan Sebagian Urusan Walikota Bandung Kepada Camat dan Lurah, salah satu faktor penunjang keberhasilan kualitas pelayanan terutama administratif di dalam tugas pokok dan fungsi yaitu dilakukannya keleluasaan di dalam implementasi kerja pegawai sehingga tidak terjadinya penyimpangan kerja pegawai. Sama halnya dengan Kecamatan Lengkong Kota Bandung yang merupakan organisasi pemerintah yang memiliki tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan di bidang kependudukan berdasarkan asas otonomi.

Implementasi kebijakan publik merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah di Indonesia. Implementasi kebijakan tersebut salah satunya pelimpahan wewenang dari pemkab atau pemkot kepada tingkat Kecamatan. Salah satunya di Kecamatan Lengkong Kota Bandung. implementasi kebijakan pelimpahan wewenang merupakan peluang yang baik untuk Kecamatan Lengkong Kota Bandung.

Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh aparatur Kecamatan guna memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa atau aparatur kecamatan yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang disetujui melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut pelayanan suatu aparatur Kecamatan. Pelayanan publik khususnya pelayanan administratif sangat penting dilakukan oleh aparatur kecamatan dalam usahanya mensejahterakan rakyatnya, dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat, pelayanan publik merupakan fenomena yang dapat dijumpai dan saksikan dalam kehidupan sehari-hari.

Kebijakan implementasi pelimpahan wewenang dan kualitas pelayanan kepada publik adalah semua aktivitas yang dilaksanakan oleh pihak kecamatan guna meningkatkan keleluasaan untuk melayani masyarakat dengan baik. Salah satu faktor penunjang keberhasilan kualitas pelayanan di dalam tugas pokok dan fungsi yaitu dilakukannya pengawasan di dalam implementasi kerja pegawai sehingga tidak terjadinya penyimpangan kerja pegawai.

Mengingat hal ini pihak Kecamatan Lengkong mempunyai kebebasan dalam mengurus pekerjannya, lebih leluasa dan bebas selama menginduk pada peraturan yang ada. Dalam implementasi kebijakan pelimpahan wewenang ini, Kecamatan Lengkong punya potensi untuk meningkatkan pelayanan kepada publik, terutama pelayanan secara administratif mulai dari KK, KTP, Akta, dan lain sebagainya. Namun pada kenyataannya pelimpahan wewenang tersebut tidak di manfaatkan dengan maksimal oleh Kecamatan Lengkong, Hal ini terlihat dari kurang optimalnya pelayanan secara administratif. Demikian halnya di Kecamatan Lengkong yang terletak di Kota Bandung, wewenang untuk melayani masyarakat tidak dapat di maksimalkan sehingga pelayanan pada masyarakat belum optimal, terutama pada pelayanan administratif seperti KTP, KK, dan Akta.

Berdasarkan penjajagan yang peneliti lakukan, peneliti menemukan masalah kualitas pelayanan yang masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari indikasi sebagai berikut:

1. Kurangnya daya tanggap aparatur terhadap masyarakat, contoh: seperti yang saya lihat selama penjajagan aparatur kecamatan masih lamban dalam melayani masyarakat seperti pembuatan KK, Akta, dan Surat pindah. Padahal 1 atau 2 hari bisa di selesaikan namun pada kenyataannya di lapangan bisa selesai dengan waktu yang lebih lama.
2. Kurangnya empaty kepada masyarakat, contoh: ketika masyarakat sedang membutuhkan pelayanan langsung, aparatur kecamatan lengkong selalu lebih memilih untuk menunggu masyarakat datang, padahal pihak kecamatan sudah tau kalau masyarakat sedang membutuhkan pelayanan dengan cara langsung atau mendatangi masyarakat.

Masalah diatas, peneliti menduga disebabkan oleh pengaruh implementasi kebijakan pelimpahan wewenang yang belum dilakukan berdasarkan karakteristik implementasi kebijakan, hal ini terlihat dari:

1. Kurangnya Implementasi Kebijakan Pelimpahan Wewenang, contoh: aparatur kecamatan lengkong Kota Bandung masih kurang mensosialisasikan tata cara pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan kepada kelompok sasaran, dalam hal ini ditujukan kepada masyarakat.
2. Kurangnya Kualitas Pelayanan, contoh: aparatur Kecamatan Lengkong masih kurang memahami tugas, pokok dan fungsinya sebagai pelayan publik, sehingga pelayanan menjadi belum optimal.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Kecamatan Lengkong Kota Bandung, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul sebagai berikut: **“Pengaruh Implementasi Kebijakan Pelimpahan Wewenang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Lengkong Kota Bandung (Studi Pelayanan Administratif)”**

1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut maka peneliti mengidentifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh implementasi kebijakan pelimpahan wewenang terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Lengkong Kota Bandung ?
2. Bagaimana pengaruh implementasi kebijakan melalui karakteristik komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Lengkong Kota Bandung ?
3. **Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka untuk memperoleh data dan informasi yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dibahas, adapun tujuan dan kegunaan penelitian ini adalah :

1. **Tujuan Penelitian**
   1. Memperoleh data yang menggambarkan informasi tentang pengaruh implementasi kebijakan pelimpahan wewenang terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Lengkong Kota Bandung.
   2. Memperoleh data dan mengembangkan informasi mengenai hambatan-hambatan yang mempengaruhi implementasi kebijakan pelimpahan wewenang terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Lengkong Kota Bandung.
   3. Mengembangkan data dan informasi tentang usaha-usaha untuk meningkatkan pentingnya pengaruh implementasi kebijakan pelimpahan wewenang terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Lengkong Kota Bandung.
2. **Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian terdiri dari kegunaan teoritis yang berdasarkan pertimbangan konstekstual dan konseptual serta kegunaan praktis untuk perbaikan bagi lembaga yang bersangkutan. Kegunaan penelitian ini bisa di jelaskan sebagai berikut :

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman tentang implementasi kebijakan serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang diperoleh selama kuliah di program studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
2. Kegunaan praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat mengenai implementasi kebijakan pelimpahan wewenang dan kualitas pelayanan di Kecamatan Lengkong Kota Bandung.
3. **Hipotesis Penelitian**

Bertitik tolak dari kerangka pemikiran tersebut, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

**“Adanya pengaruh implementasi kebijakan pelimpahan wewenang terhadap kualitas pelayanan di kecamatan lengkong kota Bandung”.**

**Hipotesis statistik :**

1. Implementasi Kebijakan : Kualitas pelayanan di Kecamatan Lengkong Kota Bandung ≤0, Implementasi Kebijakan (X) Kualitas pelayanan di Kecamatan Lengkong Kota Bandung (Y) artinya Implementasi Kebijakan Pelimpahan Wewenang Terhadap Kualitas pelayanan di Kecamatan Lengkong Kota Bandung tidak ada pengaruhnya.
2. Implementasi Kebijakan : Kualitas pelayanan di Kecamatan Lengkong Kota Bandung  0, Implementasi Kebijakan (X) Kualitas pelayanan di Kecamatan Lengkong Kota Bandung (Y) artinya Implementasi terhadap Kualitas pelayanan di Kecamatan Lengkong Kota Bandung ada pengaruhnya.
3. Paradigma Penelitian

**Py**

pyx

(gambar 1.1)

Keterangan Gambar :

X : Variabel Implementasi Kebijakan

Y : Variabel Kualitas Pelayanan

**έ** : Pengaruh dari variabel lain yang tidak di teliti

pyx : Besarnya pengaruh dari variabel implementasi kebijakan

py : Besarnya pengaruh dari variabel lain yang tidak di teliti

Berdasarkan Hipotesis tersebut, maka untuk mempermudah dalam pengajuan hipotesis, peneliti mengajukan definisi operasional sebagai berikut:

1. Pengaruh adalah menunjukan seberapa besar keterkaitan atau pengaruh antara implementasi kebijakan pelimpahan wewenang terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Lengkong Kota Bandung.
2. Implementasi kebijakan adalah yang berhubungan dengan komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi dari camat ke pegawai di Kantor Kecamatan Lengkong Kota Bandung.
3. Kualitas pelayanan adalah catatan hasil yang diperoleh dari pelanggan yang sesuai dengan standar pelayanan yang dibakukan sebagai pedoman di Kantor Kecamatan Lengkong Kota Bandung serta disesuaikan dengan data yang ada di Kantor Kecamatan Lengkong Kota Bandung.
4. **Lokasi Dan Lamanya Penelitian**
5. **Lokasi Penelitian**

Lokasi Penelitian dilaksanakan dengan mengambil lokasi di Kantor Kecamatan Lengkong Kota Bandung.

1. **Lamanya Penelitian**

Lamanya Penelitian dilakasanakan selama 6 Bulan, dimulai dari tahap persiapan yang kemudian dilanjutkan Penyusunan Laporan Penelitian.