

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang/Konteks Penelitian

Pemerintah daerah sebagai daerah yang otonom mempunyai kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhannya tersebut. Tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik tidak hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tidak membedakan status masyarakat dan menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik (Men.PAN No.63 Tahun 2003).

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolak 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. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah

maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik (Men.PAN No.63 Tahun 2004).

Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup PATEN meliputi bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan. Maksud penyelenggaraan PATEN untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di Kabupaten atau Kota. PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup PATEN meliputi bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan.

Maksud penyelenggaraan PATEN untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di Kabupaten atau Kota. PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kantor Kecamatan Paseh Kabupaten Bandung merupakan salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Bentuk layanan yang diberikan meliputi pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Legalisir SKTM, Legalisir Rekomendasi Pernikahan, Legalisir SKKD, Surat pindah antar kecamatan, Legalisir (KK, KTP, Kartu Kuning, Ahli Waris) dan fasilitas pelayanan pemerintah yang lain.

Berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari *merdeka.com*, laporan pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik disampaikan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) terhadap pemerintah daerah (kabupaten/kota) jumlah terbanyak masih dipegang pemerintah Kota Bandung sebesar 50% atau 39 laporan. Peringkat kedua adalah pemerintah Kabupaten Bandung dengan persentase 12% atau 10 laporan. Peringkat ketiga adalah pemerintah Kabupaten Subang dengan presentase 6% atau 5 laporan. Peringkat keempat adalah Pemerintah Kabupaten Karawang dengan presentase 6% atau 5 laporan, dan kelima masing masing diisi oleh Pemerintah Kabupaten Garut, Cirebon, dan Cianjur dengan persentase sama sejumlah 5% atau 3 laporan. Sedangkan untuk sisanya sebesar 21% atau 16 laporan, diisi oleh Pemerintah Kabupaten/Kota lain yang secara persentase kurang dari 5% (Ombudsman RI Jawa Barat 2022).

Berdasarkan data yang tercatat sampai dengan November 2022, laporan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman mengalami peningkatan sebesar 3,19% dibanding tahun sebelumnya. Pada tahun 2022, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat telah menerima 189 laporan masyarakat mengenai dugaan mala administrasi pelayanan publik dengan kategori Instansi Terlapor yang menduduki jajaran teratas yakni: Pemerintah Daerah Kab/Kota dengan 78 laporan (41%), Kepolisian (Polsek, Polres, dan Polda) 18 laporan (9,5%), Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah dengan 15 laporan (8%), Kantor/Badan Pertahanan Nasional dengan 14 laporan (7,4%), dan Pemerintah Propinsi dengan 14 laporan (7,4%). Peningkatan pengaduan tersebut tidak hanya berkisar pada pengaduan yang bersifat insidental pelayanan publik saja. Keluhan ini juga meningkat drastis pada masalah-masalah sistemik kebijakan-kebijakan yang mengakibatkan terjadinya penundaan berlarut, pungutan liar, ketidakpastian prosedur pelayanan dan konflik kepentingan. Banyaknya pengaduan yang masuk tersebut perlu segera disikapi oleh Instansi yang bersangkutan (Ombudsman RI Jawa Barat 2022).

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Sehubungan dengan hal tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan, karena berdasarkan hasil wawancara terlebih dahulu kepada 5 orang masyarakat Desa Cipaku Kecamatan Paseh terkait pelayanan publik. Hasil dari wawancara tentang pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yaitu belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit ketika mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) di instansi pemerintah seperti dikenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat, Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Instansi pemerintah tersebut dan prosedur dan mekanisme kerja pelayanan tidak transparan, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan, serta masih banyak pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan seperti korupsi, kolusi dan nepotisme. Mengingat dengan fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Dari hasil wawancara di atas peneliti melakukan penelitian yaitu di tempat Kantor Kecamatan Paseh.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di Kecamatan Paseh, peneliti menemukan masalah terkait pelayanan Administrasi Terpadu. Masalah terkait pelayanan Administrasi tersebut yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat mengurus

Kartu Tanda Penduduk (KTP). Masyarakat menyampaikan proses pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari. Menurut selaku Kepala bagian umum yang memberikan konfirmasi, “Standar waktu yang diberikan yaitu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai satu sampai dua bulan yang dikarenakan bahan dasar untuk membuat KTP, seperti blangko KTP harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari”.

Permasalahan kedua, mengenai keramahan pegawai di Kecamatan Paseh kepada pengguna layanan yang datang. Ketidakramahan tersebut terlihat ketika pegawai yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, petugas yang mengobrol dengan petugas lain yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan kurang baik.

Permasalahan terakhir yang ditemui yaitu mengenai pekerjaan administrasi yang belum terlaksana dengan baik, yaitu penataan arsip di ruang pelayanan masih terlihat belum tertata rapi di dalam lemari arsip. Sistem kearsipan yang tidak sesuai dengan prosedur penyimpanan arsip yang baik dan benar dapat menyulitkan pegawai pelayanan dalam pencarian arsip. Sehingga masih banyak data-data kependudukan yang belum tertata rapi.

Berdasarkan beberapa uraian masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kecamatan Paseh Kabupaten Bandung dengan judul yaitu “Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Kantor Kecamatan Paseh Kabupaten Bandung”.

Fokus Penelitian dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan perlu dibatasi dengan permasalahan yang lebih sempit. Permasalahan dalam penelitian ini akan difokuskan pada masih adanya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu. Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Paseh?
2. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Paseh?

Tujuan Penelitian

1. Mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Paseh.
2. Mengidentifikasi Faktor pendukung dan penghambat pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Paseh.

Kegunaan Penelitian

- 1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan wawasan yang lebih lengkap dan mendalam mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan agar dapat mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan yang semakin baik kepada publik. sehingga dapat memberikan kontribusi pengetahuan terutama dalam dunia pendidikan.

2 Manfaat Praktis

- a. 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.
- b. Bagi pemerintah, sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang akan membangun kepercayaan masyarakat serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas di setiap keperluan masyarakat sebagai pengguna layanan.