

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Birokrasi pemerintahan memiliki visi, misi, dan tujuan yang bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang optimal bagi seluruh masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintah saat ini sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tuntutan masyarakat, meningkatnya pengetahuan masyarakat, dan tumbuhnya iklim demokratis yang beragam. Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan semakin berkembangnya jumlah sumber daya manusia, setiap aparatur negara harus lebih fokus untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Setiap aparatur pemerintah hendaknya berusaha memenuhi dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Pelayanan yang berkualitas merupakan totalitas dari karakteristik produk jasa atau barang yang menunjang keahlian yang tersedia, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini seringkali dinyatakan sebagai segala sesuatu yang memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta persyaratan mereka. Terciptanya kepuasan pelanggan memberikan berbagai manfaat, seperti hubungan yang harmonis antara pelanggan dan pemberi layanan, serta membangun loyalitas pelanggan.

Proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah, baik di pusat maupun di daerah, berlandaskan pada hukum yang sudah ditetapkan, dengan tujuan yang telah disepakati bersama. Pelayanan publik diselenggarakan oleh aparatur pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan seluruh lapisan masyarakat yang terkait. Kualitas pelayanan publik dapat diukur dari apakah pelayanan tersebut sesuai dengan prosedur standar yang ada.

Menurut UU nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, dalam bentuk barang, jasa, dan administrasi publik. Hakikat pelayanan publik adalah memberikan dan memfasilitasi masyarakat dengan baik, dengan pegawai pemerintah yang bertugas sebagai abdi masyarakat. Tugas ini perlu dikembangkan melalui kinerja pelayanan publik yang baik, yang melibatkan tiga hal penting: organisasi atau kelembagaan penyelenggara pelayanan, sumber daya manusia, dan proses pelayanan itu sendiri.

Pelayanan publik yang baik dan prima dapat dilihat dari kualitas produk dan proses layanan. Proses pelayanan melibatkan SDM aparatur, mekanisme, serta prasarana yang digunakan dalam pelayanan tersebut. Dalam peraturan pemerintah nomor 96 tahun 2012 yang mengatur pelaksanaan UU nomor 25 Tahun 2009, membahas ruang lingkup, pedoman, dan sistem pelayanan publik. Peraturan ini memberikan arahan tentang bagaimana pelayanan publik seharusnya dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pelayanan publik tidak hanya dijelaskan secara teori, namun harus diimplementasikan dengan tindakan nyata. Setiap pemberi layanan harus bertanggung jawab, responsif, profesional, dan memanfaatkan waktu secara efisien. Dengan demikian, pemberi layanan dan penerima layanan dapat berinteraksi dengan cara yang sesuai, sehingga tercipta pelayanan publik yang prima yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik menjadi hal yang sangat penting dalam penyelenggaraan aparatur pemerintahan, yang pada akhirnya bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih tanggap terhadap masyarakat.

Dalam perwal Kota Bandung nomor 1340 Tahun 2017 tentang dokumentasi di lingkungan Pemerintah Kota Bandung, serta pedoman pengelolaan pelayanan informasi, disebutkan bahwa tujuan utama adalah menciptakan pemerintahan yang baik, efektif, efisien, transparan,

akuntabel, dan dapat dipertanggungjawabkan. Proses pelayanan ini juga melibatkan partisipasi masyarakat dalam menjalankannya. Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, sistem pelayanan harus mendahulukan keinginan masyarakat. Kemauan dan keinginan masyarakat menjadi tolok ukur utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang prima. Hal ini juga termaktub dalam Peraturan Daerah Kota Bandung nomor 16 Tahun 2011 tentang pelayanan publik, yang bertujuan memberikan kepastian hukum antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan.

Aparatur pemerintahan diharapkan dapat meningkatkan pemberian pelayanan publik agar tujuan lembaga tercapai sesuai target yang sudah ditetapkan dan berjalan secara efektif dan efisien. Lembaga yang memiliki pegawai yang responsif dan ahli akan mendapatkan keuntungan dan manfaat besar dalam melaksanakan tugas mereka. Namun, kualitas pelayanan publik ini menjadi perhatian di aparaturnya Pemerintahan Kelurahan Rancanumpang, Kecamatan Gedebage, Kota Bandung.

Kelurahan Rancanumpang terletak di Kecamatan Gedebage, Kota Bandung, dan wilayah ini termasuk dalam peraturan daerah pemerintah Kota Bandung nomor 06 Tahun 2006 mengenai pemekaran wilayah. Dengan adanya kondisi sosial masyarakat yang berkembang, aparaturnya Pemerintahan Kelurahan Rancanumpang memiliki kesempatan untuk menjalankan visi mereka, yang dikenal dengan "Mewujudkan Masyarakat Rancanumpang yang Rukun, Maju, dan Sejahtera", yang disingkat menjadi "RANCANUMPANG RUMASA".

Kelurahan Rancanumpang memiliki visi dan misi untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi, terutama dalam pelayanan publik. Dalam hal ini, pelayanan yang baik harus merujuk pada prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (good governance). Berdasarkan uraian ini, dapat dipahami bahwa pelayanan yang cepat, tepat, dan adanya jadwal pelayanan yang pasti di Kelurahan Rancanumpang dapat meningkatkan proses pemberian pelayanan publik.

Namun, meskipun seluruh pegawai dituntut untuk bekerja secara optimal dan cepat, banyak di antara mereka yang tidak mengikuti peraturan yang ada. Hal ini mengakibatkan adanya masalah dalam pelayanan publik, terutama di Kelurahan Rancanumpang, seperti lambatnya proses pelayanan dan ketidakpastian jadwal pelayanan. Hal ini menyebabkan pelayanan publik yang kurang responsif terhadap masyarakat, yang tercermin dalam rendahnya indeks pelayanan dan ketidakpuasan masyarakat.

Indeks unit pelayanan di Kelurahan Rancanumpang tercatat hanya 0,21, sementara jika dibandingkan dengan Kelurahan Cimincrang, yang mencapai 98,89, jelas terlihat adanya ketimpangan dalam kualitas pelayanan. Itulah sebabnya penulis tertarik untuk meneliti masalah yang terjadi di sana, dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kelurahan Rancanumpang, Kecamatan Gedebage, Kota Bandung.

Berdasarkan latar belakang ini, dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan dalam pemerintahan Kelurahan Rancanumpang mempengaruhi kinerja pegawai dan berperan penting dalam kualitas pelayanan publik. Hambatan dalam proses pekerjaan ini mengakibatkan terhambatnya penyelesaian tugas-tugas dengan baik dan tepat waktu.

Berdasarkan fenomena yang terjadi tersebut, penulis menemukan penyimpangan dalam permasalahan daya tanggap atau respons aparaturnya mengenai proses pelayanan publik di aparaturnya pemerintahan Kelurahan Rancanumpang Kecamatan Gedebage Kota Bandung, yaitu:

1. Berdasarkan responsiveness dalam indeks pelayanan atau indeks kepuasan masyarakat aparaturnya Kelurahan Rancanumpang Kecamatan Gedebage Kota Bandung tahun 2024 disebutkan bahwa kinerja unit pelayanan dan mutu pelayanan dalam pelaksanaannya belum optimal. Hal ini bisa dilihat pada tabel 1.1 berikut:

TABEL 1.1
Nilai Unsur Pelayanan (Indeks Pelayanan)
Kelurahan Rancanumpang Kecamatan Gedebage Tahun 2024

NO	UNSUR PELAYANAN	REKAP TAHUN 2024	
		NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI INDEKS UNIT PELAYANAN
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Prosedur Pelayanan	3,73	0,23
2	Persyaratan Pelayanan	3,64	0,24
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,82	0,24
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,71	0,23
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,73	0,25
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,72	0,24
7	Kecepatan Pelayanan	3,69	0,21
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,7	0,24
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	3,68	0,24
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,9	0,23
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,65	0,23
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,8	0,21
13	Kenyamanan Lingkungan	3,71	0,24
14	Keamanan Pelayanan	3,62	0,25
		52,1	3,28
IKM Unit Pelayanan			82
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik

Sumber data : Seksi Pelayanan Kelurahan Rancanumpang 2024

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa kinerja unit pelayanan dan kualitas pelayanan telah tercapai dengan nilai 82 (baik). Namun, pada aspek pelayanan, yaitu kecepatan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan, nilai indeks pelayanannya lebih rendah dibandingkan dengan aspek pelayanan lainnya. Hal ini berpengaruh pada rendahnya respons atau daya tanggap pegawai dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat.

2. Dalam responsibility, data perbandingan nilai unsur pelayanan atau indeks pelayanan seluruh kelurahan yang berada di bawah Kecamatan Gedebage Kota Bandung, Kelurahan Rancanumpang terbilang rendah dibandingkan dengan kelurahan lainnya. Hal ini bisa dilihat ditabel 1.2 berikut:

Tabel 1.2

Nilai Unsur Pelayanan (Indeks Pelayanan)

Kelurahan Rancanumpang Kecamatan Gedebage Tahun 2024

NO	Kelurahan / Kecamatan	Capaian Tingkat Pembedayaan Masyarakat TAHUN 2024
(1)	(2)	(3)
1	Kelurahan Cimincrang	98,89
2	Kelurahan Cisaranten Kidul	93,89
3	Kelurahan Rancabolang	90
4	Kelurahan Rancanumpang	85,33
5	Capaian se-Kecamatan	92,03

Sumber data: Kelurahan di Kecamatan Gedebage 2024

Berdasarkan tabel di atas, jika dibandingkan dengan target akhir nilai unsur pelayanan, tingkat pemberdayaan masyarakat di Kelurahan Rancanumpang terbilang lebih rendah dibandingkan dengan kelurahan lainnya, dengan capaian sebesar 85,33.

3. Dalam accountability, pelayanan publik terhadap masyarakat pegawai mengenai kedisiplinannya, ternyata masih adanya pegawai yang kurang disiplin. Hal ini terlihat dalam rekapitulasi absensi pegawai bulan Juni-Sept 2024 yang dipaparkan dalam tabel berikut:

Tabel 1.3

**Rekapitulasi Absensi Aparatur Kelurahan Rancanumpang
Kecamatan Gedebage Kota Bandung Bulan Juni-Sept 2024**

No	Perangkat Kelurahan	Jumlah Pegawai	Terlambat	Tidak Hadir
1	ASN	7	2	8
2	IT	2	3	13
3	LINMAS	8	6	40
4	Kebersihan	18	9	47
Jumlah		35	20	108

Sumber: Daftar Hadir Kelurahan Rancanumpang 2024

Berdasarkan rekapitulasi absensi tersebut, dapat diketahui bahwa terdapat aparatur yang terlambat dan tidak hadir dalam bekerja. Kondisi ini dapat menghambat kelancaran proses kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya kepada masyarakat secara keseluruhan.

Berdasarkan latar belakang diatas, dalam hal ini peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai suatu permasalahan tersebut dengan judul: **Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Rancanumpang Kecamatan Gedebage Kota Bandung 2024.**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang tersebut, maka identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Responsiveness Indeks pelayanan dalam unsur kecepatan pelayanan dan unsur kepastian jadwal pelayanan lebih rendah dari unsur yang lainnya dengan nilai indeks unit pelayanan 0,21.
2. Responsibility dalam data perbandingan indeks pelayanan antara kelurahan yang berada di lingkup Kecamatan Gedebage Kota Bandung, Kelurahan Rananumpang capaiannya 85,33 yang masih dibawah Kelurahan Cimincrang dengan capaiannya 98,89.
3. Accountability dalam data rekapitulasi, terdapatnya Pegawai terlambat dan aparatur yang tidak hadir dalam kerjanya, pada hal ini justru ataupun bisa memperlambat dalam proses pemberian pelayanan kepada semua lapisan masyarakat.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan kepada latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana responsiveness pelayanan publik di Kelurahan Rananumpang Kecamatan Gedebage Kota Bandung?
2. Bagaimana responsibility pelayanan publik di Kelurahan Rananumpang Kecamatan Gedebage Kota Bandung?
3. Bagaimana accountability pelayanan publik di Kelurahan Rananumpang Kecamatan Gedebage Kota Bandung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui responsiveness pelayanan publik di Kelurahan Rancanumpang Kecamatan Gedebage Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui responsibility pelayanan publik di Kelurahan Rancanumpang Kecamatan Gedebage Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui accountability pelayanan publik di Kelurahan Rancanumpang Kecamatan Gedebage Kota Bandung.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Bagi penulis hasil penelitian ini merupakan sarana peningkatan kemampuan ilmiah penulis dari teori-teori yang telah didapat dan dipelajari selama perkuliahan dalam aspek pemerintahan, memberikan pemahaman lebih lanjut bagi penulis tentang pelayanan publik.

2. Manfaat Teoritis

Dalam kegunaan teoritis penelitian ini diharapkan mampu mengembangkan keilmuan Administrasi Publik khususnya terkait permasalahan pelayanan publik dalam lingkup kelurahan agar lebih memahami teori yang ada, sehingga dapat dilaksanakan ke dalam proses pelayanan lembaga pemerintahan, penelitian ini juga dapat dijadikan rujukan dalam proses penelitian selanjutnya.

F. Kerangka Pemikiran

Menurut Gilman dan Lewis dalam Hayat (2017:21) proses penyelenggaraan pelayanan merupakan suatu tanggung jawab setiap publik, proses penyelenggaraan pelayanan publik dijalankan sesuai tanggung jawab serta dengan peraturan dan ketentuan yang ada. Suatu tolak ukur akuntabilitas pelayanan yang dijalankan mampu memperoleh suatu kepercayaan dari setiap aparatur pemerintah kepada masyarakat yang menjadi patokan pelayanan publik. Pertanggungjawaban suatu unsur yang

dilayani merupakan bagian dari kebutuhan dan pemenuhan dari semua lapisan masyarakat yang menginginkannya. Aparatur pemerintahan menjalankan sebuah pelayanan kepada semua masyarakat sebagai dasar untuk mewujudkan terciptanya aparatur pemerintahan yang baik.

Sedangkan menurut Rasyid dalam Mulyadi (2018:174) mengatakan bahwasanya suatu pelayanan pada intinya ialah satu dari tiga fungsi pembangunan serta pemberdayaan. Keberhasilan seseorang dalam menjalankan misi pemerintahan dapat dilihat dari kemampuannya mengemban tiga fungsi tersebut.

Dan menurut Kasmir dalam pasolong (2016:133) mengatakan suatu proses pelayanan optimal serta yang baik ialah keahliannya dalam memproses suatu pelayanan yang bisa memberikan kepuasan kepada semua lapisan masyarakat dengan standar yang sudah ditentukan.

Adapun dimensi kualitas pelayanan publik menurut Lenvinne dalam Hardiyansyah (2011:53) sebagai berikut:

1. Responsiveness atau responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers.
2. Responsibility atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
3. Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada dimasyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

G. Preposisi

Berdasarkan pemikiran di atas, Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Rancanumpang Kecamatan Gedebage Kota Bandung 2024 akan efektif jika berdasarkan responsiveness, responsibility dan accountability.

