

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Visi misi dan tujuan adanya birokrasi pemerintahan merupakan supaya terciptanya pelayanan yang optimal untuk semua masyarakat umum, kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini terpengaruhi oleh tuntutan yang dilakukan oleh masyarakat, meningkatnya pengetahuan masyarakat dan karena tumbuhnya iklim demokratis yang beragam di masyarakat umum. Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan semakin banyaknya sumber daya manusia, aparatur negara dalam hal ini harus dititikberatkan kepada setiap aparatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin, memenuhi dan memberikan pada kebutuhan masyarakat dan kepuasan penerima pelayanan.

Pelayanan yang berkualitas dinyatakan suatu totalitas dari hal karakteristik suatu produk jasa atau barang dalam menunjang keahlian yang tersedia kebutuhan dan sering kali dinyatakan sebagai segala sesuatu yang memberikan kepuasan pelanggan atau sesuai dengan kebutuhan serta persyaratan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis serta memberikan dasar yang baik dengan terciptanya loyalitas pelanggan.

Proses pelayanan kepada masyarakat yang diselenggarakannya oleh pihak pemerintah baik dipusat ataupun didaerah yang berlandaskan pada suatu hukum yang sudah ditetapkan dengan tujuan yang telah disepakati bersama. Pelayanan publik diselenggarakan bersama pihak-pihak aparatur pemerintahan yang diberikan untuk kebutuhan semua lapisan masyarakat yang bersangkutan. Baik atau buruknya proses penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tindakan pemberian pelayanan yang diberikan sesuai prosedur setandar pelayanan. Dalam UU No 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik merupakan suatu rangkaian serta kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan penyelenggara pelayanan publik yang bersifat pelayanan administratif.

Hakikatnya proses pemberian pelayanan publik ialah memberikan dan memfasilitasi dengan baik kepada semua lapisan masyarakat dengan perwujudannya dan kewajiban pegawai pemerintah sebagai abdi masyarakat, hal itu mengembangkannya dalam suatu kinerja pelayanan publik biasanya ada tiga hal yang penting dalam pelayanan publik kepada masyarakat, yaitu adanya suatu organisasi atau kelembagaan penyelenggara suatu pelayanan, sumber daya manusia serta proses pelayanannya. Pelayanan publik yang baik dan prima bisa dinilai dalam produk dan proses layanannya, unsur proses meliputi SDM aparatur, mekanisme dan prasarana yang digunakan dalam proses pelayanan. Dalam peraturan pemerintah nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik membahas materi yang

diatur dalam peraturan pemerintah meliputi ruang lingkup, pedoman, dan sistem pelayanan publik.

Pelayanan tidak hanya dijelaskan dengan konteks atau suatu teori saja, akan tetapi harus diimplementasikan secara langsung, bahwa setiap yang melayani dan bagaimana pelayanannya harus direalisasikan dengan penuh tanggung jawab, responsif, profesional dan penggunaan waktu dengan tepat. Sehingga keberadaan pemberi layanan dengan berbagai cara dan metodenya dan penerima layanan dengan berbagai syarat dan ketentuannya dapat diintegrasikan dalam kerangka pemberian pelayanan publik yang prima sesuai dengan kebutuhannya. Pelayanan publik menjadi suatu tindakan yang sangat penting dalam penyelenggaraan aparatur dan menjadi suatu dasar untuk menciptakan pemerintahan yang tanggap terhadap masyarakatnya. Maka dalam perwal kota bandung no 1340 tahun 2017 tentang dokumentasi di lingkungan pemerintah kota bandung serta pedoman pengelolaan pelayanan informasi yang bertujuan menciptakan suatu pemerintahan yang baik, efektif dan efisien, transparan, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan.

Proses terjadinya pelayanan dalam pengaturan didalamnya menjalankan tindakan partisipasi masyarakat dalam menjalankan proses pelayanan publik, upaya dalam melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas bisa diterapkan oleh suatu sistem proses pelayanan dengan mendahulukan kemauan serta keinginan semua lapisan masyarakat. Kemauan serta keinginan yang mendahulukan lapisan masyarakat yang menjadi tolak ukur penyelenggaraan pelayanan publik yang prima merupakan hal yang mutlak dilakukan oleh

penyelenggara aparatur pemerintahan. Dalam peraturan daerah kota bandung nomor 16 tahun 2011 tentang pelayanan publik yang dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggaran dalam pelayanan publik.

Aparatur pemerintahan diharapkan dapat meningkatkan pemberian pelayanan agar tujuan suatu lembaga dapat tercapai dengan target yang sudah ditetapkan dan berjalan secara efektif dan efisien. Bagi lembaga akan memberikan keuntungan dan manfaat, karena memiliki pegawai yang responsif dan ahli dalam melaksanakan pekerjaan. Oleh karena itu, salah satu aparatur pemerintahan mengenai permasalahan tentang kualitas pelayanan publik ini ditemukan di aparatur pemerintahan Kelurahan Rancanumpang Kecamatan Gedebage Kota Bandung.

Aparatur Kelurahan Rancanumpang merupakan suatu wilayah yang berada dalam lingkup Kecamatan Gedebage Kota Bandung, dalam hal ini, tertuang dalam peraturan daerah pemerintah dalam Kota Bandung No 06 tahun 2006 yang membahas pemekaran yang ada di wilayah di daerah lingkungan pemerintahan kota Bandung. Dilihat dari suatu kondisi sosial masyarakat yang akan menjalankan perkembangan kondisi masyarakat ke depan, hal ini aparatur pemerintahan Kelurahan Rancanumpang bisa mentukan dan menjalankan visinya merupakan “Mewujudkan Masyarakat Rancanumpang yang Rukun, Maju dan Sejahtera yang disingkat menjadi Rancanumpang Rumasa”.

Kelurahan Rancanumpang memiliki visi misi terutama pada pelayanan publik yaitu Menjalankan suatu pelayanan yang baik harus merujuk kepada suatu prinsip serta tata pemerintahan yang baik (good governance). Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa dengan pelayanan yang cepat, tepat dan adanya jadwal pelayanan yang pasti di lingkup pelayanan Kelurahan Rancanumpang Kecamatan Gedebage Kota Bandung akan meningkatkan proses pemberian pelayanan publik.

Pegawai dituntut untuk mampu melaksanakan tugas secara optimal dan cepat. Akan tetapi dalam pelaksanaannya banyak pegawai yang menyimpang dari peraturan tersebut, maka dalam permasalahan yang terjadi di Kelurahan Rancanumpang terutama dalam bidang pelayanan umum yaitu dalam proses pemberian layanan publik masih lambat serta kepastian jadwal pelayanan yang tidak menentu maka dalam pemberian pelayanan publik terhadap masyarakat kurang responsif, karena bisa dilihat dari indeks pelayanan, unsur kecepatan pelayanan dan unsur kepastian jadwal pelayanan lebih rendah dari unsur yang lainnya dengan nilai indeks unit pelayanan 0,22, serta dalam perbandingan indeks pelayanan atau pemberdayaan masyarakat antara Kelurahan yang berada di lingkup Kecamatan Gedebage Kota Bandung, Kelurahan Rancanumpang capaiannya 88,89 yang masih dibawah Kelurahan Cimincrang dengan capaiannya 100, ini alasan penulis meneliti masalah yang terjadi disana, apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kelurahan Rancanumpang Kecamatan Gedebage Kota Bandung. sehingga menghambat proses pekerjaan untuk diselesaikan dengan baik dan sesuai dengan waktunya.

Berdasarkan fenomena yang terjadi tersebut, penulis menemukan kejanggalan dalam permasalahan daya tanggap atau respon aparatur mengenai proses pelayanan publik di aparatur pemerinthan kelurahan Rancanumpang Kecamatan Gedebage Kota Bandung diantaranya yaitu berdasarkan Indeks Pelayanan atau Indeks Kepuasan Masyarakat aparatur Kelurahan Rancanumpang Kecamatan Gedebage Kota Bandung tahun 2019 disebutkan bahwa hasil capaian kinerja unit pelayanan yang dalam pelaksanaannya belum optimal, maka hal ini bisa dijelaskan pada tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1.1**  
**Nilai Unsur Pelayanan (Indeks Pelayanan)**  
**Kelurahan Rancanumpang Kecamatan Gedebage Tahun 2019**

NO	UNSUR PELAYANAN	REKAP TAHUN 2019	
		NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI INDEKS UNIT PELAYANAN
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Prosedur Pelayanan	3,86	0,24
2	Persyaratan Pelayanan	3,70	0,23
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,71	0,23
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,68	0,23
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,68	0,23
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,65	0,23
7	Kecepatan Pelayanan	3,73	0,22
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,74	0,23
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	3,77	0,23
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,61	0,28
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,68	0,28
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,76	0,22

13	Kenyamanan Lingkungan	3,65	0,23
14	Keamanan Pelayanan	3,79	0,23
		<b>51,65</b>	<b>3,31</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>			<b>82,67</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>			<b>B</b>
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>			<b>Baik</b>

Sumber data : Seksi Pelayanan kelurahan Rancanumpang 2019

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa kinerja unit pelayanan dan mutu pelayanan telah dicapai dengan tingkat capaian 82,67 (baik) akan tetapi dalam unsur pelayanan yakni dalam kecepatan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan, nilai indeks pelayanannya lebih rendah dibandingkan dengan unsur-unsur pelayanan yang lainnya, hal ini mengakibatkan rendahnya responsif atau daya tanggap pegawai dalam pelayanan publik terhadap pemberian layanan kepada masyarakat.

Dalam 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 2019**

<b>NO</b>	<b>Kelurahan / Kecamatan</b>	<b>Capaian Tingkat Pemberdayaan Masyarakat TAHUN 2019</b>
(1)	(2)	(3)
1	Kelurahan Cimincrang	100
2	Kelurahan Cisaranten Kidul	88,89

3	Kelurahan Rancabolang	83,33
4	Kelurahan Rancanumpang	88,89
5	Capaian se-Kecamatan	90,27

Sumber data : Kelurahan di Kecamatan Gedebage 2019

Berdasarkan tabel di atas bila dibandingkan dengan target akhir nilai unsur pelayanan capaian tingkat pemberdayaan masyarakat di Kelurahan Rancanumpang terbilang lebih rendah dibandingkan dengan kelurahan lainnya dengan capaian 88,89. Dalam pelayanan publik terhadap masyarakat pegawai mengenai kedisiplinannya, ternyata masih adanya pegawai yang kurang disiplin. Hal ini terlihat dalam rekapitulasi absensi pegawai bulan Juli-Oktober 2019 yang dipaparkan dalam tabel berikut:

**Tabel 1.3**

**Rekapitulasi Absensi Aparatur Kelurahan Rancanumpang Kecamatan Gedebage Kota Bandung Bulan Juli-Oktober Tahun 2019**

No	Perangkat Kelurahan	Jumlah Pegawai	Terlambat	Tidak Hadir
1	ASN	7	2	6
2	IT	2	3	15
3	LINMAS	10	8	46
4	Kebersihan	21	10	60
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>23</b>	<b>127</b>

Sumber : Daftar Hadir Kelurahan Rancanumpang 2019



Berdasarkan rekapitulasi absensi aparatur kelurahan rancanumpang kecamatan gedebage kota bandung bulan juli-oktober tahun 2019 tersebut dapat diketahui bahwa dari keterangan diatas adanya aparatur yang terlambat dan aparatur yang tidak hadir dalam kerjanya, dalam hal ini bisa memperlambat suatu proses kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya kepada semua lapisan masyarakat.

Kecamatan Gedebage Kota Bandung terdiri dari empat kelurahan yaitu kelurahan rancanumpang, kelurahan cimincrang, kelurahan rancabolang dan kelurahan cisaranten kidul. Dari empat kelurahan tersebut yang berada dikota bandung peneliti melakukan penelitian di kelurahan rancanumpang kecamatan gedebage kota bandung dikarenakan terdapat laporan yang berupa indeks pelayanan pada tahun 2019.

Berdasarkan latar belakang di atas, 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 Tahun 2019.**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan apa yang telah di paparkan di atas, maka identifikasi masalahnya yaitu :

1. Indeks pelayanan dalam unsur kecepatan pelayanan dan unsur kepastian jadwal pelayanan lebih rendah dari unsur yang lainnya dengan nilai indeks unit pelayanan 0,22.
2. perbandingan indeks pelayanan antara Kelurahan yang berada di lingkup Kecamatan Gedebage Kota Bandung, Kelurahan Rananumpang capaiannya 88,89 yang masih dibawah Kelurahan Cimincrang dengan capaiannya 100.
3. 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 apa yang tertera di latar belakang dan identifikasi masalah maka rumusan masalah nya yaitu dapat di jabarkan dalam pernyataan berikut:

1. Bagaimana Responsivitas Pelayanan Publik di Kelurahan Rancanumpang Kecamatan Gedebage Kota Bandung Tahun 2019?
2. Bagaimana Responsibilitas Pelayanan Publik di Kelurahan Rancanumpang Kecamatan Gedebage Kota Bandung Tahun 2019?

3. Bagaimana Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kelurahan Rancanumpang Kecamatan Gedebage Kota Bandung Tahun 2019?

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

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan penelitian ini harus mempunyai arah yang jelas. Tujuan penelitian yang merupakan rumusan kalimat yang menunjukkan adanya hal yang diperoleh setelah penelitian. Maka tujuan dari penelitian ini yang sesuai dengan rumusan masalah adalah:

1. Untuk mengetahui Responsivitas Pelayanan Publik di Kelurahan Rancanumpang Kecamatan Gedebage Kota Bandung Tahun 2019.
2. Untuk mengetahui Responsibilitas Pelayanan Publik di Kelurahan Rancanumpang Kecamatan Gedebage Kota Bandung Tahun 2019.
3. Untuk Mengetahui Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kelurahan Rancanumpang Kecamatan Gedebage Kota Bandung Tahun 2019.

#### **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 bahwasannya 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 (2018:72) sebagai berikut :

1. *Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers.
2. *Responsibility* atau tanggungjawab 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. Proposisi**

Berdasarkan pemikiran di atas, Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Rancanumpang Kecamatan Gedebage Kota Bandung 2019 berdasarkan dengan: 1. *Responsiveness*, 2. *Responsibility*, 3. *Accountability*.