

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Organisasi Publik merupakan organisasi yang didirikan guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal jasa publik dan layanan civil (Ndraha, 2006). Organisasi Publik merupakan organisasi yang bertujuan sebagai pemberi pelayanan pada masyarakat. Sehingga organisasi publik ini memiliki orientasi untuk melayani masyarakat. Bentuk organisasi publik sering dikenal sebagai organisasi pemerintahan atau birokrasi pemerintah. PP No. 18 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah pada Bagian Kedua Pasal 5 ayat (2) menyatakan bahwa menyatakan bahwa perangkat daerah kabupaten/kota terdiri: a) sekretariat Daerah, b) Sekretariat DPRD, c) inspektorat, d) dinas, e) badan, dan f) kecamatan.

Kecamatan berupa pelaksana teknis wilayah kabupaten/kota yang pemimpinnya seorang camat dan memiliki wilayah kerja tertentu. Dalam hal ini Camat mempunyai kedudukan dibawah dan bertanggungjawab pada bupati/walikota. Kecamatan dibentuk dengan maksud untuk meningkatkan koordinasi pelaksanaan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat di desa dan kecamatan.

Standar pelayanan harus dilaksanakan oleh sebuah unit pelayanan publik. Standar pelayanan ini digunakan sebagai tolok ukur untuk memastikan terpenuhinya kebutuhan dan hak dasar penyelenggaraan pelayanan. Standar pelayanan mencakup beberapa komponen dalam Bab V UU No. 25 tahun 2009

tentang Pelayanan Publik. Agar masyarakat luas mengetahui semua komponen tersebut maka harus disusun, ditetapkan, dan dilaksanakan. Persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu layanan, biaya/tarif, produk layanan, sarana, prasarana atau fasilitas, serta evaluasi kinerja pelaksana (umpan balik dari pengguna layanan) merupakan elemen wajib standar pelayanan yang harus ada di unit pelayanan publik.

Standar pelayanan juga menetapkan bahwa suatu unit pelayanan yang bermutu tinggi memerlukan sarana-prasarana yang memadai untuk dapat beroperasi. Hal tersebut karena ketika pengguna mengakses layanan mereka akan merasa nyaman. Sehingga pengelolaan sarana dan prasarana kantor menjadi sangat esensial dalam memastikan bahwa semua kegiatan yang berkaitan dengan administrasi atau operasional yang melibatkan perlengkapan kantor dapat dilaksanakan secara efektif.

Pemerintah daerah Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat dalam rangka pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan publik di lingkungan pemerintah Kabupaten Bandung membentuk Peraturan Bupati Bandung Nomor 110 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung. Pada Bab IV Bagian Kelima Pasal 15 ayat (1) menyebutkan bahwa: Penyelenggara dan/atau pelaksana wajib mengelola sarana dan prasarana pelayanan secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggungjawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana dan prasarana pelayanan.

Kecamatan Solokanjeruk merupakan salah satu kecamatan yang terletak di Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat. Kecamatan Solokanjeruk berdasarkan Perda Kabupaten Bandung No. 3 Tahun 2008 Tentang Rencana Tata Ruang dan Wilayah (RT/RW) Kabupaten Bandung 2007–2027 dialokasikan sebagai daerah zona industri, pemukiman, perdagangan dan jasa dalam skala besar.

Aset daerah yang terdapat di Kecamatan Solokanjeruk Kabupaten Bandung meliputi SDM dan sarana prasarana dalam menunjang pelaksanaan urusan perencanaan seperti gedung beserta ruang rapat yang memadai, Fasilitas komputer beserta jaringan internet, meja kursi, peralatan kantor. Sarana dan prasarana yang dimiliki Kecamatan Solokanjeruk sebagai berikut:

Tabel 1.1
Sarana dan Prasarana Kecamatan Solokanjeruk

No	Sarana dan Prasana Kecamatan Solokanjeruuk	Kuantitas
1	Tanah Bangunan Kantor	Luas 2.700 m ²
2	Kendaraan Dinas Roda 4, Roda 2, Roda 3	10 unit (2 unit, 7 unit, 1 unit)
5	Saluran Telepon	1 Line
6	Komputer, Mesin Fotocopy, dan Laptop	18 Unit
7	Gedung Aula	1 dengan kapasitas 150 orang
8	Ruang Rapat	1
9	Mushola/Ruang Ibadah	1
10	Kamar Mandi	1
11	Kantin	1
12	Ruang Laktasi	1
13	Ruang Tunggu Pelayanan	1

Sumber: Rencana Strategis (RENSTRA) Kecamatan Solokanjeruk Tahun 2016-2021

Tabel tersebut menunjukkan bahwa kelengkapan sarana serta prasarana yang terdapat di Kecamatan Solokanjeruk telah sesuai sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Bupati Bandung No. 110 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung pada Bab IV Bagian Kelima Pasal 15 terkait sarana dan prasarana yang harus ada sekurang-kurangnya pada pelayanan publik.

Peraturan Bupati No. 100 tahun 2021 Tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Kecamatan Di Lingkungan Kabupaten Bandung berupa hal yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja aparat dengan dilakukan penataan kelembagaan. Dengan demikian pelaksanaan pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan sudah pasti ada yang bertanggungjawab pada tugas tersebut. Berikut daftar pegawai yang bertanggungjawab pada pemeliharaan sarana-prasarana pelayanan di Kecamatan Solokanjeruk:

Tabel 1.2
Daftar Pegawai Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Pelayanan di Kecamatan Solokanjeruk

No	Nama	Jabatan	Unit Kerja	Keterangan
1	Ujang Sulaeman	Pengelola Layanan Operasional	Seksi Pembangunan	PHL
2	Dandi Zaelani	Pengelola Layanan Operasional	Seksi Pembangunan	PHL

Sumber: Data Normatif Pegawai Kecamatan Solokanjeruk Tahun 2023

Tabel diatas menunjukkan bahwa sebanyak dua orang yang bertanggungjawab pada pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan publik di Kecamatan Solokanjeruk di tahun 2022. Sehingga melihat berdasarkan jumlah pegawai yang ada di Kecamatan Solokanjeruk dapat dikatakan cukup menunjang untuk

melaksanakan tugas, pokok dan fungsinya seperti yang tertuang dalam surat perjanjian kerja.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti ditemui persoalan terkait sarana dan prasarana pelayanan yang terdapat di Kecamatan Solokanjeruk ada beberapa dalam keadaan baik dan kurang baik atau rusak. Seharusnya sarana dan prasarana pelayanan dilakukan pemeliharaan secara rutin sebagaimana yang tercantum pada Peraturan Bupati Bandung No. 110 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung, namun pada kenyataannya hal tersebut tidak dilakukan.

Hal tersebut dapat dilihat dari kurangnya perawatan atau pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan yang terdapat di kantor Kecamatan Solokanjeruk dan kurangnya pemahaman pegawai akan pentingnya pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan publik di kantor Kecamatan Solokanjeruk, sehingga sarana dan prasarana kantor menjadi berdebu atau bahkan rusak, dan tidak bisa digunakan seperti semestinya. Oleh karenanya dapat menghambat kelancaran dan kenyamanan penyelenggaraan pelayanan.

Salah satu sarana dan prasarana pelayanan yaitu kamar mandi yang menunjukkan bahwa kurangnya pemeliharaan rutin pada kamar mandi di kantor Kecamatan Solokanjeruk, sehingga menyebabkan kamar mandi tersebut kotor seperti tidak terawat. Dalam hal ini dapat terlihat bahwa kurangnya disiplin yang dimiliki oleh pegawai Kecamatan Solokanjeruk dalam pemeliharaan sarana dan prasarana di kantor Kecamatan Solokanjeruk.

Selain itu fasilitas pada sarana prasarana ruang tunggu pelayanan yang menunjukkan bahwa tidak adanya pemeliharaan dan pengecekan berkala pada penyejuk udara di ruang tunggu pelayanan Kecamatan Solokanjeruk, sehingga menyebabkan penyejuk udara tersebut tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya. Dalam hal ini terlihat bahwa kurangnya responsif pegawai Kecamatan Solokanjeruk dalam pemeliharaan sarana dan prasarana di kantor Kecamatan Solokanjeruk sehingga menyebabkan kerusakan pada mesin-mesin atau alat-alat pelayanan.

Bahan bacaan di ruang tunggu pelayanan Kecamatan Solokanjeruk juga merupakan fasilitas sarana dan prasarana pelayanan yang menunjukkan bahwa bahan bacaan tersebut masih kurang terpelihara, sehingga mengakibatkan buku bacaan tersebut berdebu dan rusak. Dalam hal ini menunjukkan bahwa pegawai di bagian pemeliharaan sarana dan prasarana Kecamatan Solokanjeruk dalam melaksanakan tugas serta tanggungjawabnya dapat dikatakan belum maksimal.

Berdasarkan paparan permasalahan di atas, peneliti merasa tertarik untuk mengkaji lebih lanjut dengan menggunakan judul penelitian “Responsibilitas Pegawai dalam Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Solokanjeruk Kabupaten Bandung”. Alasan peneliti memilih judul tersebut dikarenakan pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan publik merupakan salah satu elemen wajib standar pelayanan yang harus diterapkan di sebuah unit pelayanan publik sehingga perlu dikaji menggunakan teori responsibilitas untuk melihat bagaimana standar profesional dan kompetensi teknis yang dimiliki pegawai ketika menjalankan tugasnya.

B. Identifikasi Masalah

Mengacu pada latar belakang masalah diatas, peneliti merumuskan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Terdapat sarana dan prasarana pelayanan publik di kantor Kecamatan Solokanjeruk yang tidak terpelihara dengan baik sehingga menyebabkan sarana dan prasarana tersebut kotor, berdebu atau bahkan rusak, dan tidak dapat digunakan sebagaimana mestinya.
2. Responsif pegawai dalam pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan publik di kantor Kecamatan Solokanjeruk masih dinilai kurang baik.

C. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang masalah diatas, peneliti merumuskan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pemahaman akan tanggung jawab pegawai dalam pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan di Kecamatan Solokanjeruk?
2. Apa pemberian wewenang sesuai dengan tanggung jawab yang diemban pegawai dalam pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan di Kecamatan Solokanjeruk?
3. Apa adanya evaluasi kinerja pegawai dalam pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan di Kecamatan Solokanjeruk?
4. Apa pegawai melakukan tindakan-tindakan yang akurat, adil, dan tepat waktu dalam pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan di Kecamatan Solokanjeruk?

5. Bagaimana komitmen dari pemimpin dalam pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan di Kecamatan Solokanjeruk?

D. Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan dari penelitian ini, yang didasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah sebelumnya:

1. Untuk mengetahui sejauh mana pemahaman akan tanggung jawab pegawai dalam pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan di Kecamatan Solokanjeruk.
2. Untuk mengetahui pemberian wewenang yang sudah sesuai dengan tanggung jawab yang diemban pegawai dalam pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan di Kecamatan Solokanjeruk.
3. Untuk mengetahui adanya evaluasi kinerja pegawai dalam pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan di Kecamatan Solokanjeruk.
4. Untuk mengetahui sejauh mana tindakan yang akurat, adil dan tepat waktu yang dilakukan oleh pegawai dalam pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan publik di Kecamatan Solokanjeruk.
5. Untuk mengetahui komitmen dari pemimpin dalam pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan di Kecamatan Solokanjeruk.

E. Kegunaan Hasil Penelitian

1. Aspek Teoretis
 - a. Temuan studi ini diharapkan bisa membantu dalam pengembangan pengetahuan administrasi publik khususnya yang berkenaan dengan teori tanggung jawab pegawai.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi dasar penelitian selanjutnya tentang pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan.

2. Aspek Praktis

a. Bagi Peneliti

- 1) Mendapat pembelajaran lebih lanjut terkait tanggung jawab pegawai dalam memelihara sarana dan prasarana pelayanan di kantor Kecamatan Solokanjeruk dengan mengikuti kegiatan kemasyarakatan.
- 2) Syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

b. Bagi Pemerintah

- 1) Penelitian ini diharapkan bisa dimasukkan serta dipertimbangkan oleh instansi terkait mengenai pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat sebagai bahan pertimbangan dalam membuat inovasi pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan.

c. Bagi Masyarakat

- 1) Kegunaan penelitian ini adalah untuk meningkatkan pemahaman masyarakat akan pentingnya membantu pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan.

- 2) Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi kepada masyarakat luas tentang sarana dan prasarana pelayanan yang baik.

F. Kerangka Pemikiran

Administrasi publik adalah upaya kerja sama antara kumpulan orang atau lembaga yang melakukan kegiatan pemerintahan dengan secara efektif dan efisien menangani kebutuhan publik (Pasolong, 2019). Selain itu (Pasolong, 2019) juga menyebutkan bahwa ruang lingkup administrasi publik meliputi kebijakan publik, birokrasi publik, manajemen publik, kepemimpinan, pelayanan publik, administrasi kepegawaian, kinerja, dan etika administrasi publik.

Levine et al. dalam (Dwiyanto, 2014) mengusulkan tiga gagasan berikut untuk mengevaluasi kinerja birokrasi publik, yaitu: 1) Responsivitas (*responsiveness*), artinya apabila pelayanan dan program organisasi publik sesuai dengan kebutuhan dan preferensi masyarakat maka dikatakan organisasi tersebut responsif; 2) Responsibilitas (*responsibility*), meliputi penjelasan sejauh mana kebijakan organisasi, baik implisit maupun eksplisit, atau asas-asas administrasi yang baik, dipatuhi dalam kegiatan organisasi publik; 3) Akuntabilitas (*accountability*), yaitu sejauh mana kebijakan serta operasi organisasi publik tunduk pada pejabat politik terpilih.

Responsibilitas (*Responsibility*) yaitu suatu konsep terkait dengan standar profesional serta kompetensi yang dimiliki pegawai atau karyawan dalam memberikan pelayanan maupun menjalankan tugasnya (Dwi S., 2020). Parameter responsibilitas menurut Jabra dan Dwivedi (Widodo, 2001), meliputi:

1. Pemahaman akan tanggung jawab

Aparat Publik memahami dan menerima tanggung jawab untuk menjalankan tugasnya dengan berhasil. Pada penelitian ini melihat bagaimana pemahaman akan tanggung jawab untuk melaksanakan tugasnya dalam pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan publik.

2. Pemberian wewenang sesuai tanggung jawab

Adanya pemberian wewenang yang sama besarnya dengan tanggung jawab yang diemban, diharapkan mampu menumbuhkan rasa kesadaran para

birokrasi publik untuk mengambil suatu keputusan yang paling tepat. Pada penelitian ini melihat bagaimana pemberian wewenang yang sama besarnya dengan tanggung jawab yang diemban dalam pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan publik.

3. Evaluasi kinerja

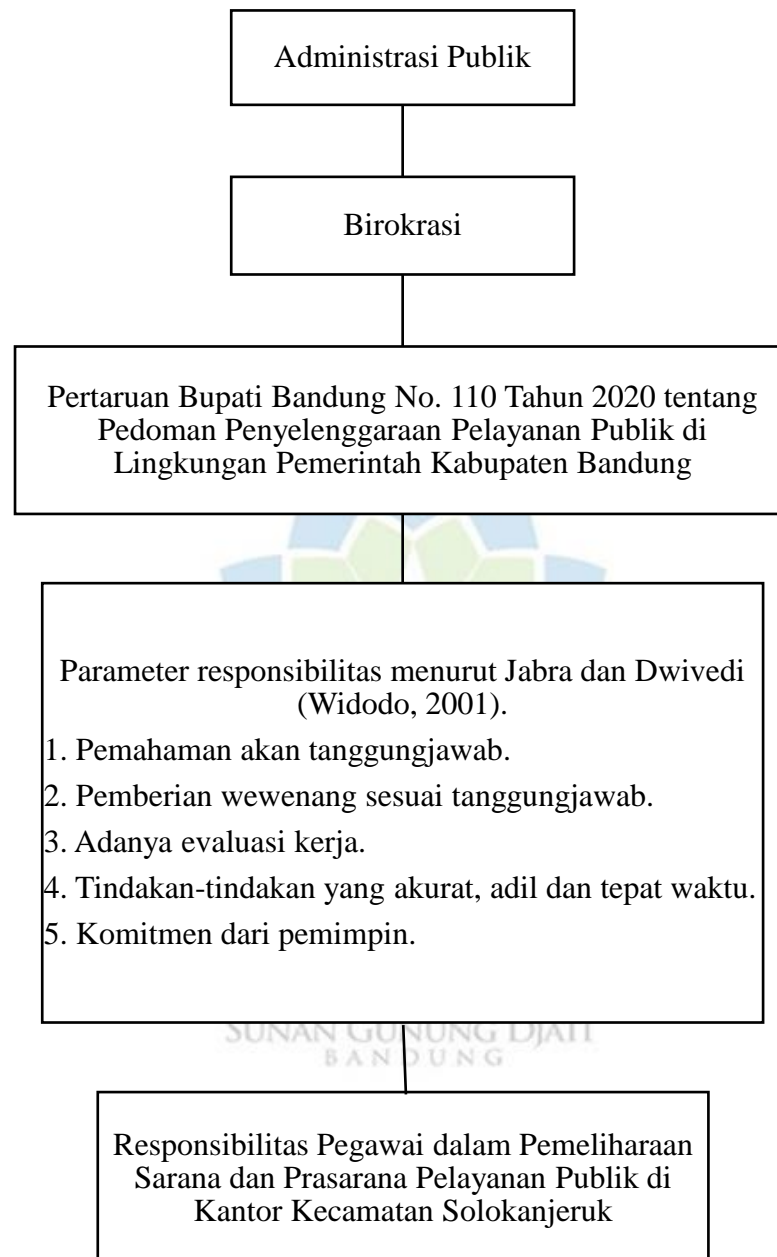
Evaluasi kinerja yang efektif dan dapat diterima akan dimanfaatkan dan hasilnya dikomunikasikan baik pada pemimpinnya maupun individu tertentu. Pada penelitian ini menilai sejauh mana evaluasi kinerja berpengaruh terhadap pegawai dan terhadap pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan publik.

4. Tindakan-tindakan yang akurat, adil, dan tepat waktu

Tindakan yang akurat, adil dan tepat waktu akan diambil sehubungan dengan adanya hasil yang diperoleh dan dengan cara apa tujuan itu dicapai. Pada penelitian ini melihat apakah tindakan yang sesuai, adil dan tepat waktu tanpa menunda pekerjaan yang sudah menjadi tugas dan tanggung jawabnya dalam pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan publik.

5. Komitmen dari pimpinan

Adanya komitmen dari pemimpin untuk mempercayakan tugas dan tanggung jawab ke bawahan. Dalam konsep ini komitmen pemimpin yang mempercayakan tugas dan tanggung jawab kepada bawahan dalam pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan publik.



Gamabar 1.4 Kerangka Pemikiran