

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Era reformasi mendorong makin berkembangnya kehidupan masyarakat makin kritis, terutama terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah. Pemerintah dituntut semakin optimal dalam melayani masyarakat sehingga memerlukan birokrasi makin profesional dan mekanisme pelayanan publik makin berkualitas. Meningkatnya kualitas pelayanan publik merupakan faktor penting pertumbuhan kesadaran seluruh elemen masyarakat. Plato menyatakan bahwa : ”Pelayanan umum merupakan proses politik dan pemerintahan yang mengandung unsur transformasi nilai budaya guna menumbuhkan kesadaran bermasyarakat, bernegara dan berpemerintahan yang dilandasi kearifan, kebajikan dan kebijakan dari setiap manusia.”<sup>1</sup>

Menurut Sancoko, “pelayanan publik mempunyai peran penting bahkan vital dalam kehidupan ekonomi, politik, serta dalam meningkatkan kehidupan sosial.”<sup>2</sup> Walaupun demikian, kualitas pelayanan publik sampai saat ini secara umum masih kurang baik. Hal ini berimplikasi terhadap timbulnya krisis kepercayaan di masyarakat terhadap birokrasi pemerintah yang ditunjukkan dengan maraknya berbagai protes kepada pemerintah. Menurut Dwiyanto, “masyarakat saat ini masih merasakan prosedur dan mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya pelayanan.”<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Plato dalam Supriatna Tjahya. 1996. Administrasi, Birokrasi dan Pelayanan publik. Jakarta. PT N Multima. hlm : 68

<sup>2</sup> Sancoko, Bambang. 2010. Pengaruh Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Birokrasi dan Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi dan Organisasi, Januari – April 2010 hal 35-51 ISSN : 0854 3844

<sup>3</sup> Dwiyanto, Agus. 2006. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Yogyakarta. Universitas Gajah Mada

Kualitas pelayanan publik semestinya menjadi komitmen pemerintah, terlebih setelah kebijakan otonomi daerah. Rasyid berpendapat: "hasil akhir yang diharapkan dari otonomi adalah pemberian pelayanan publik yang lebih memuaskan, pengakomodasian partisipasi masyarakat, pengurangan beban Pemerintah Pusat, penumbuhan kemandirian dan kedewasaan daerah serta penyusunan program yang lebih sesuai dengan kebutuhan daerah."<sup>4</sup> Sejalan dengan meningkatnya perangkat pendukung pelayanan publik melalui otonomi daerah, diperlukan pula reformasi manajemen pemerintahan, termasuk reformasi birokrasi pemerintahan.

Sebagai upaya untuk mengatasi berbagai masalah internal birokrasi pemerintahan, reformasi birokrasi bertujuan "untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*)."<sup>5</sup> Ini sejalan pendapat Weber yang dikutip Dwiyanto birokrasi adalah "organisasi rasional yang dibentuk untuk memperlancar aktivitas pemerintahan."<sup>6</sup> Kesemrawutan fungsi organisasi diberbagai tingkatan birokrasi, tumpang-tindihnya tugas, lemahnya etos dan budaya kerja, belum adanya standarisasi pelayanan publik, penganggaran yang belum berorientasi pada standar dan hasil kinerja, serta lemahnya monitoring dan evaluasi merupakan masalah yang harus diatasi. Birokrasi dituntut menjadi *public servant* yang melayani masyarakat, bukan sebaliknya. Menurut Osborne dan Geabler: "Pemerintah harus berorientasi terhadap pelanggan bukan kepada birokrasi sendiri karena pemerintahan yang demokratis lahir untuk melayani warganya sehingga tugas pemerintah adalah mencari cara untuk menyenangkan warganya."<sup>7</sup> Tugas birokrasi pemerintahan adalah "untuk melayani, mengatur, mengawasi, dan

---

<sup>4</sup> Rasyid . Muhammad Ryas.1997. Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru. Jakarta : Yarsip Watampone.

<sup>5</sup>Kurniasih. Dewi. 2015. Penyusunan Roadmap Reformasi Birokrasi Dalam Mewujudkan *Good Governance* Di Kota Bandung. UB. Malang.

<sup>6</sup>Dwiyanto, Agus.2006. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Yogyakarta.Universitas Gajah Mada

<sup>7</sup> Osborne David dan Geabler Ted.2005. *Reinventing Government*. Jakarta. PPM Pers

memperbaiki hubungan antara pemerintah dan masyarakat.”<sup>8</sup> Pendapat yang senada dinyatakan Rasyid: ”Salah satu fungsi dari pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat”.<sup>9</sup> Sebagai konsekuensinya, pemerintah harus mereformasi birokrasinya dalam fungsi pelayanan publik agar lebih efektif, efisien, dan transparan demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik. Salah satu strategi reformasi birokrasi yang dapat dilakukan pemerintah di era globalisasi dan digitalisasi saat ini adalah reformasi komunikasi birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah mengemban tiga fungsi utama, yaitu : fungsi alokasi, distribusi dan stabilisasi. Fungsi alokasi, termasuk alokasi jasa pelayanan publik, lebih efektif dilaksanakan secara desentralisasi oleh pemerintah daerah karena Pemerintah Daerah lebih mengetahui kebutuhan serta standar pelayanan masyarakat. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah, Pemerintah Daerah juga perlu menerapkan prinsip-prinsip *good governance*. Ini pendapat Rajab: “Birokrat di daerah sebagai pelaksana/ pengelola tatanan manajemen pemerintahan daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk dapat memiliki sifat transparansi, mengedepankan akuntabilitas, mengutamakan mekanisme pasar dan daya saing yang tinggi, maka perlu menerapkan prinsip-prinsip *good governance*.”<sup>10</sup>

Dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur birokrasi, khususnya di daerah, masih belum berkualitas dan mengalami berbagai hambatan dan permasalahan yang sangat kompleks. Salah satu faktor penghambat adalah sumber daya

---

<sup>8</sup> Romli Khomsahrial. 2013. Bureaucracy Communication and Government Organizational Culture. The First Internatioal Conference on Law, Business and Government, UBL, Indonesia

<sup>9</sup> Rasyid, M.Ryas. 1997. Makna Pemerintahan Tinjauan dari segi kepemimpinan dan etika. Jakarta: Yarsip. hlm :18

<sup>10</sup>Rajab Budi. 2012. Kurangnya Penerapan konsep *good governance* dalam tatanan pemerintahan di Era Demokratisasi Analisis CSIS Volume 14 No4, Desember 2012. ISSN1829-5908

manusia (SDM). Asropi berpendapat, “Persoalan utama dalam pelayanan publik adalah masalah SDM, baik menyangkut komitmen pimpinan, kualitas dan moralitas SDM, serta sistem sebagai faktor penentu kinerja birokrasi Pemerintahan Daerah yang masih belum memuaskan.”<sup>11</sup> Hal ini merupakan tantangan bagi pemerintah yang memiliki *political will* untuk mewujudkan aparatur negara yang melayani masyarakat, profesional, berdaya guna, produktif, transparan, bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).

Selain perilaku organisasi dan kinerja birokrasi, inovasi birokrasi juga belum mendukung. Inovasi dalam pelayanan publik merupakan ide kreatif atau cara baru atau memperbaiki yang sudah ada di bidang teknologi pelayanan dengan menciptakan terobosan/penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode dan struktur organisasi untuk memberikan nilai tambah dari pelayanan, baik kuantitas maupun kualitasnya. Asropi menyatakan bahwa : “Inovasi pelayanan publik merupakan konsep baru yang belum dianggap perlu oleh aparatur birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.”<sup>12</sup> Kurang populernya inovasi pelayanan publik disebabkan karakter penyelenggaraan pelayanan publik yang bersifat monopoli tanpa kompetisi sehingga cenderung lebih mengutamakan kepentingan aparatur daripada masyarakat. Jati berpendapat: “Kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam manajemen pemerintahan tidak hanya berasal dari sisi aparat saja, misalnya kegiatan pemerintah bersifat monopoli tanpa kompetisi, lebih mengutamakan pandangan diri sendiri dari pada konsumen yang dilayaninya, akan tetapi juga berasal dari sisi masyarakat yang belum sepenuhnya percaya terhadap upaya perbaikan yang tengah dilakukan

---

<sup>11</sup>Asropi 2008. Budaya Inovasi dan Reformasi. Jurnal IlmuAdministrasi, volume V Nomor 3. September 2008. Halaman 246 – 255

<sup>12</sup> Ibid

oleh pemerintah, misalnya perbaikan dalam manajemen pemerintahan agar dapat mengelola pemerintahan yang baik”<sup>13</sup>.

Faktor budaya merupakan penyebab lain dari penyelenggaraan pelayanan publik yang belum berkualitas. Menurut Asropi, “Budaya sangat berpengaruh besar terhadap kinerja birokrasi dan budaya birokrasi sangat penting bagi reformasi birokrasi pemerintahan di daerah dalam proses penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.”<sup>14</sup> “Perubahan budaya organisasi dalam birokrasi di satu sisi dapat meningkatkan kinerja, tetapi di sisi lain bisa gagal jika tidak dikelola dengan baik dan siap. Hal yang harus diperhatikan adalah kapan waktu yang tepat untuk melakukan perubahan dalam organisasi.”<sup>15</sup>

Belum diadopsinya teknologi informasi yang tepat dalam mekanisme kerja birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga masih menjadi masalah. Padahal penggunaan teknologi informasi di era globalisasi saat ini dapat menjadikan birokrasi tanpa batas dan *paperless organization*. Birokrasi tanpa batas memberikan wajah baru yang tidak lagi secara tegas mengikuti garis hirarki. Struktur organisasi birokrasi akan lebih bersifat *ad-hoc/committee* dan membentuk model matrik. Thoha berpendapat bahwa: “Teknologi informasi mengubah paradigma birokrasi pemerintahan dalam pemberian pelayanan. Teknologi informasi menjadi sesuatu hal yang sulit untuk dihindari di mana teknologi informasi harus menjadi aktivitas dalam setiap proses dan penyelesaian terkait dengan tatanan manajemen pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.”<sup>16</sup> Teknologi memiliki peran penting dalam organisasi pemerintahan di era globalisasi seperti ini.

---

<sup>13</sup>Jati Raharjo W Kendala dalam Tataran implementasi pergeseran paradigma penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel dan partisipatif Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Volume 15 Nomor 1, Juli 2011 ISSN 1410-4946. Universitas GadjahMada

<sup>14</sup>Asropi2008. Budaya Inovasi dan Reformasi. Jurnal Ilmu Administrasi, volume V Nomor 3. September 2008. Halaman 246 – 255

<sup>15</sup>Romli Khomsahrial. 2013. *Bureaucracy Communication and Government Organizational Culture. The First International Conference on Law, Business and Government*, UBL, Indonesia

<sup>16</sup>Thoha Miftah. 2000. Reformasi Birokrasi Publik Pasca Orde Baru. Perubahan Tanpa Grand Design. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Volume 5 Nomor 3 halaman 246 – 255.

Aichholzer juga berpendapat bahwa : “Penerapan ICT merupakan tantangan organisasi yang mendasar untuk instansi pemerintah, terutama dalam dua hal penting, yaitu: (1) restrukturisasi fungsi administrasi dan proses; serta (2) koordinasi dan kerjasama antara departemen yang berbeda dan berbagai tingkat pemerintahan.”<sup>17</sup>

Di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bandung, reformasi birokrasi dilakukan dengan tujuan untuk memperbaiki kinerja pemerintah agar berdampak positif terhadap pelaksanaan kewenangan pemerintah. Walaupun belum dilaksanakan dengan optimal, prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik telah dilakukan, seperti keterbukaan dan transparansi. Keterbukaan merujuk pada ketersediaan informasi dan kejelasan bagi masyarakat umum untuk mengetahui proses penyusunan, pelaksanaan, dan hasil yang telah dicapai dari suatu kebijakan yang telah diputuskan.<sup>18</sup>

Saat ini, kondisi birokrasi Pemerintah Kota Bandung dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih belum seperti yang diharapkan. Sistem manajemen SDM aparatur masih perlu disempurnakan. Dukungan terhadap transparansi dan akuntabilitas administrasi umum juga masih perlu ditingkatkan. Kurniasih menyatakan: “Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Bandung kepada masyarakat harus ditingkatkan dan dioptimalkan. Permasalahan yang dihadapi oleh Pemerintah Kota Bandung agar dapat memberikan pelayanan yang optimal untuk para pemangku kepentingan adalah belum tersedianya standar pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan saat ini baru mengacu pada tahapan yang ada di dalam dokumen *Standard Operating Prosedure (SOP)*.”<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup>Aichholzer, Rupert SCHmutzer (dalam Achmadi). 2014. *The Impact Of Social Media Use On Local Government Organizationaland Public Policy : The Luhmanian Organizational Theory Perspective*.

<sup>18</sup> Kurniasih.Dewi. Penyusunan Roadmap Reformasi Birokrasi Dalam Mewujudkan *Good Governance* Di Kota Bandung. 2015. UB. Malang

<sup>19</sup> Ibid

Struktur organisasi belum memadai untuk mendukung tugas dan fungsi. Berdasarkan hasil evaluasi kinerja organisasi Pemerintah Kota Bandung, perlu dilakukan penataan struktur organisasi agar mampu mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi serta tidak terjadi tumpang-tindih tugas dan fungsi antar unit kerja. Manajemen SDM juga masih dalam proses pengembangan. Beberapa aspek manajemen SDM yang harus segera dibenahi adalah pendidikan dan pelatihan (Diklat) serta kualitas pelayanan publik termasuk pelayanan izin penyelenggaraan reklame perlu ditingkatkan.

Sejak tahun 2013, Pemerintah Daerah Kota Bandung telah menetapkan program reformasi birokrasi sebagai bagian dari program dan kegiatan prioritas lembaga pemerintahan. Perencanaan reformasi birokrasi dimulai melakukan *assessment* kondisi birokrasi saat ini terkait dengan capaian tiga sasaran reformasi birokrasi nasional, yaitu: (1) pemerintahan yang bersih dan bebas dari KKN; (2) kualitas pelayanan publik; dan (3) kapasitas dan akuntabilitas kinerja. Pada proses reformasi telah dilakukan evaluasi kelembagaan, kinerja organisasi, dan kondisi kerja secara *self-assessment* sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. “Hasil evaluasi memetakan permasalahan kritis yang dikelompokkan dalam 8 (delapan) area perubahan, meliputi: organisasi tata-laksana/ manajemen perubahan, Peraturan Perundang-undangan/ kebijakan, SDM aparatur, pengawasan, akuntabilitas, pelayanan publik, pola pikir dan budaya kerja organisasi serta inovasi birokrasi.”<sup>20</sup>

Berdasarkan hasil observasi peneliti sejalan dengan pendapat Kurniasih tentang pelayanan publik di Kota Bandung yang belum optimal. Belum optimalnya pelayanan publik dideskripsikan: “ditandai dengan masing-masing SKPD belum memilikinya Standar Pelayanan Publik, belum adanya indikator SPM pada RPJMD Kota Bandung, belum terinventarisasinya seluruh jenis perizinan dan non perizinan

---

<sup>20</sup> Ibid

yang menjadi ruang lingkup kewenangan Pemda Kota Bandung, belum adanya klasifikasi terhadap beberapa jenis perizinan dan Non perizinan ke dalam beberapa bentuk kelompok perizinan sehingga akan teridentifikasi Jenis perizinan yang masih berada dalam lingkup Kewenangan Walikota atau sudah dilimpahkan kepada Kepala Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) dan beberapa SKPD terkait.<sup>21</sup>

Hasil survei integritas sektor publik oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) menunjukkan bahwa Kota Bandung rawan suap. Survei yang melibatkan 3.150 responden di tingkat pusat dan 6.240 responden di tingkat daerah ini berdasarkan pada indikasi kejadian korupsi (*corruption experience*) dan potensi korupsi (*corruption potensial*). Kota Bandung termasuk 15 daerah yang memiliki skor integritas sektor publik terendah.<sup>22</sup>

Hasil survei *Indonesia Corruption Watch* (ICW) pada tahun 2013 menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kota Bandung masuk dalam katagori buruk, sama kondisinya dengan Kabupaten Nabire Papua. Martini (Anggota Badan Pekerja ICW) juga menyatakan bahwa: “Dalam survei integritas pelayanan publik KPK, Kota Bandung juga termasuk 16 daerah terburuk dalam pemberian pelayanan. Dilema yang dialami Kota Bandung diantaranya kemacetan, tata ruang yang semrawut, hutan kota yang hilang dan krisis air, padahal dari APBD yang ada sebanyak 81% ditujukan untuk pembangunan fisik infrastruktur yang rusak”.<sup>23</sup> Selanjutnya Martini menyatakan : “Masalah yang juga dialami oleh Kota Bandung adalah sistem birokrasi yang korup, akses terhadap informasi terbatas, dan juga sering terjadi konflik kepentingan.”<sup>24</sup>

---

<sup>21</sup> Ibid

<sup>22</sup>KPK. 2008. Hasil Survei Integritas Publik KPK, Layanan MA dan Kota Bandung Rawan Suap.

<sup>23</sup>Martini, Sally. 2013. Anggota Badan Pekerja ICW. Hasil Survei ICW tentang Kepuasan Pelayanan publik di Kota Bandung.

<sup>24</sup> Ibid

Menindaklanjuti hasil survei integritas sektor publik oleh KPK dan *Transparency International* (TI) Indonesia, Pemda Kota Bandung mengadakan survei pelayanan publik melalui PRLM. Survei tersebut dimaksudkan untuk mengetahui sejauhmana perubahan pelayanan publik yang terjadi di Kota Bandung sejak dilakukan perbaikan setelah dinilai sebagai kota dengan integritas pelayanan publik terendah kedua di Indonesia dalam survei KPK dan peringkat ke-43 dari 50 kota dalam survei TI Indonesia.<sup>25</sup> Siswadi menyatakan bahwa : “Layanan publik di Kota Bandung belum terbebas dari pungutan liar apalagi hal tersebut berhubungan dengan mentalitas perilaku aparat, begitu juga warga. Walaupun demikian, petugas yang melayani perizinan sekarang tidak bisa lagi memperlakukan prosedur untuk menarik pungutan liar. Kinerja aparat di setiap unit kerja pelayanan dievaluasi langsung oleh masyarakat melalui kuesioner”.<sup>26</sup>

Lembaga survei lain yang melakukan survei kepuasan terhadap pelayanan publik di Kota Bandung adalah E-SKM yang dilansir dalam <http://skm.Bandung.go.id/hasilsurvei>. E-SKM melakukan survei kepuasan terhadap perangkat daerah yang ada di Kota Bandung, mulai dari Sekretariat Daerah, Inspektorat, Badan Daerah, Dinas Daerah, Kantor, Rumah Sakit Umum Daerah, Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak, Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut, dan Kecamatan. Hasil survei menunjukkan bahwa masih rendahnya kepuasan terhadap pelayanan publik sebagaimana diindikasikan dari nilai indeks = 2,07; IKM unit pelayanan = 51,79; mutu pelayanan = C; dan kinerja unit pelayanan yang kurang baik.<sup>27</sup>

Hasil survei Pusat Studi Politik dan Keamanan (PSPK) Universitas Padjadjaran Bandung bekerjasama dengan Lingkar Studi Informasi dan Demokrasi (eLSID) atas kepuasan publik terhadap pelayanan publik dalam masa kepemimpinan Ridwan Kamil pada 27

---

<sup>25</sup>Siswadi Edi. 2009. Hasil Survei kualitas pelayanan publik Kota Bandung. PRLM Kota Bandung.

<sup>26</sup> Ibid

<sup>27</sup>E-SKM. Hasil Survei. <http://skm.Bandung.go.id/survei>.

mei 2015, sebagaimana dinyatakan Yusuf (peneliti CEDS), menunjukkan bahwa pertumbuhan ekonomi di Kota Bandung sangat timpang di mana 20% total *income* dikuasai oleh 300 kepala keluarga sementara 13 ribu kepala keluarga termiskin hanya memperoleh 6% total *income*.<sup>28</sup> Muradi dari lembaga Survei PSPK juga mengemukakan hasil pengamatannya bahwa dalam kepemimpinan Ridwan Kamil, warga Kota Bandung hanya diberikan mimpi-mimpi tanpa adanya realisasi dari sang pemimpin. Seharusnya jangan hanya mengurus taman akan tetapi prioritaskan kesejahteraan sosial masyarakat seperti pelayanan dalam bidang pendidikan dan kesehatan.<sup>29</sup>

Muradi melalui lembaga survei Pusat Studi Politik dan Keamanan (PSPK) Unpad Bandung dan Pusat Kajian dan Kepakaran Statistika (PK2S) Unpad Bandung melakukan survei atas enam dimensi yang menjadi tolok-ukur kepuasan publik, yaitu: kepemimpinan, pelayanan dasar, infrastruktur, pengelolaan sumberdaya, penerapan regulasi, dan pengelolaan anggaran. *Sampling* menggunakan *two ways stratification*, masa survei 15–31 Oktober 2015, data valid sebanyak 2.445 responden, dan *margin of error* sebesar 2%. Hasil survei menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan publik Kota Bandung tertinggal dibandingkan Kabupaten Sukabumi, Kabupaten Pangandaran, dan Kabupaten Purwakarta. Kota Bandung hanya memperoleh skor 75,74; sedangkan Kabupaten Sukabumi memperoleh skor 100, disusul Kabupaten Pangandaran (94,15) dan Kabupaten Purwakarta (93,71).<sup>30</sup> Muradi juga menyatakan bahwa popularitas Kota Bandung dan segala terobosan walikota Ridwan Kamil selama memimpin Kota Bandung tidak berbanding lurus dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan.<sup>31</sup>

Hasil survei P2KS Unpad atas kepuasan terhadap kinerja pemerintahan daerah di Jawa Barat, sebagaimana dinyatakan

---

<sup>28</sup>Yusuf, Arief Ansori. eLSID. 2015 Pertumbuhan Ekonomi Di Kota Bandung Timpang.

<sup>29</sup>Muradi. 2015. PSPK. Pertumbuhan Ekonomi di Kota Bandung Timpang.

<sup>30</sup>Muradi. 2015. PSPK dan PK2S. Ridwan Kamil Kalah dari Wali Kota Sukabumi.

<sup>31</sup>Muradi. 2015. PSPK dan PK2S. Ridwan Kamil Kalah Sama Kabupaten Purwakarta.

Toharudin, menunjukkan rendahnya kepuasan terhadap kinerja pemerintahan daerah Kota Bandung. Terdapat 6 aspek kinerja yang dinilai, yaitu: infrastruktur, kepemimpinan, regulasi, pelayanan dasar, anggaran, dan sumber daya aparatur. Kota Bandung tergolong memiliki indeks kepuasan terendah dengan skor kepuasan untuk aspek kepemimpinan = 3,67; aspek sumber daya aparatur = 3,25; dan aspek anggaran = 3,32. Indeks kepuasan responden tertinggi dicapai oleh Kota Sukabumi (100), Kabupaten Purwakarta (93,71), Kota Tasikmalaya (91,12), Kota Banjar (87,99) dan Kota Bogor (87,69). Sedangkan daerah dengan indeks kepuasan terendah, selain Bandung, adalah Kabupaten Sumedang (10,08), Kabupaten Cianjur (15,21), Kota Cimahi (32,98), Kota Depok (37,27) dan Kabupaten Subang (45,17). Kota Bandung secara kuantitatif belum menunjukkan kemajuan yang signifikan. Beberapa aspek seperti renovasi pasar, pelayanan kesehatan dan pendidikan, serta pelayanan perizinan belum dikelola dengan baik.<sup>32</sup>

Dalam hasil survei kepuasan publik atas kepemimpinan kepala daerah, Muradi menyatakan ada beberapa temuan yang menjadi alasan belum baiknya kinerja pemimpin daerah. Diantaranya adalah terdapat kepala daerah yang populer tetapi minim prestasi dalam hal pelayanan dasar, infrastruktur, sumber daya aparatur dan anggaran. Muradi menuturkan beberapa pemimpin daerah banyak menggunakan media sosial sebagai media komunikasinya dengan publik. Menurutnya, media sosial boleh digunakan pemimpin daerah untuk *first impression*, namun selanjutnya pemimpin daerah tetap bekerja menjalankan fungsinya sebagai kepala daerah sesuai prosedur dan mekanisme yang ada serta jangan memanjakan dengan hanya menggunakan media sosial.<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup>Toharudin, Tony. 2015. Hasil Survei Kepuasan Publik atas Kepemimpinan Kepala Daerah di Jawa Barat. Unpad.ac.id pada tanggal 16 November 2015.

<sup>33</sup>Muradi. 2015. Hasil Survei Kepuasan Publik atas Kepemimpinan Kepala Daerah di Jawa Barat. Unpad.ac.id pada tanggal 16 November 2015.

Hasil survei opini publik mengenai kepuasan terhadap kinerja Pemerintah Kota Bandung yang dilakukan oleh PSPK Unpad bekerjasama dengan Lingkar Studi dan Informasi (eLSID) menunjukkan terjadinya penurunan signifikan keyakinan terhadap pelayanan publik Kota Bandung. Temuan ini sempat menimbulkan kontroversi dengan Pemda Kota Bandung yang mengakui hal yang sebaliknya. Mulyana menyatakan bahwa pada aspek kepemimpinan terjadi penurunan keyakinan secara signifikan terhadap kepemimpinan Ridwan Kamil sebesar 27% (dari 87% pada tahun 2013 menjadi 60% di tahun 2015). Harapan masyarakat terhadap kepemimpinan Ridwan Kamil juga menurun (dari 93,6% pada tahun 2013 menjadi 67,33% di tahun 2015).<sup>34</sup>

Hasil survei Maryono atas monitoring kinerja aparatur Pemerintah Kota Bandung dalam hal pelayanan publik terhadap Dinas dan Instansi sampai Kecamatan dan Kelurahan menunjukkan bahwa ada lima jenis pelayanan yang merupakan pelayanan terburuk di Kota Bandung, yaitu: pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pelayanan Izin penyelenggaraan Reklame, pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), dan pelayanan PDAM.<sup>35</sup> Atas dasar tersebut peneliti melakukan konfirmasi kepada aparat perwakilan dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung menegaskan bahwa kualitas pelayanan pada kelima jenis pelayanan tersebut memang belum optimal.

Berbagai penilaian di atas merupakan tantangan bagi Pemerintah Daerah Kota Bandung untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama setelah transisi kepemimpinan dari walikota sebelumnya Dada Rosada kepada walikota terpilih Ridwan Kamil pada tahun 2013. Walikota terpilih saat ini memang sudah melakukan

---

<sup>34</sup>Mulyana, Dikdik R. 2015. Menakar Kepuasan Publik Terhadap Kinerja Pemerintah Kota Bandung.

<sup>35</sup>Maryono Erfan. 2009. Dalam Hasil Survei Kualitas Pelayanan Publik Kota Bandung. PRLM Kota Bandung .

berbagai upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik melalui reformasi birokrasi, namun kualitas pelayanan publik di Kota Bandung masih belum optimal. Selain itu, dalam masa kepemimpinan walikota Ridwan Kamil muncul penilaian bahwa Pemda Kota Bandung belum menjalankan kewajibannya untuk melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala, sebagaimana dinyatakan oleh Barnadi, padahal penilaian kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam pembangunan suatu wilayah.<sup>36</sup> Menurut aturan, survei kepuasan wajib dilakukan sebagai sarana pengawasan publik terhadap kinerja Pemerintah. Sesuai Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PAN –RB) Nomor: 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik: “Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala, minimal 1 kali dalam 1 tahun, karena pembangunan juga harus dilandasi dengan pembangunan demokrasi sehingga agenda pembangunan bukan milik pemerintah semata, melainkan milik bersama.”<sup>37</sup>

Berdasar pada hasil survei Maryono yang menyatakan ada 5 (lima) jenis pelayanan terburuk di Kota Bandung dan hasil konfirmasi kepada salah satu staf dari BPPT yang membenarkan terhadap hasil survei tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti salah satu dari jenis pelayanan yang dianggap buruk tersebut yaitu pelayanan izin penyelenggaraan reklame. Permasalahan tentang penyelenggaraan reklame bukan hanya terjadi di Kota Bandung saja, akan tetapi juga terjadi pada Kabupaten dan Kota lainnya. Misalnya terjadi di Kota Bogor bahwa “tidak optimalnya pelaksanaan kebijakan pemerintah daerah tentang pajak reklame menyebabkan terjadinya reklame liar”.<sup>38</sup>

---

<sup>36</sup>Bernadi, Dedi.2015. PSPK Pertumbuhan Ekonomi Di Kota Bandung Timpang.

<sup>37</sup>Permen PAN-RB No.16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik.

<sup>38</sup>Ramdhani, Muhammad. 2014. Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Tentang Pajak Reklame Di Kota Bogor. Disertasi Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung

Selanjutnya di Kota Medan “belum menerapkannya aspek-aspek kebijakan maka berpengaruh terhadap kualitas pelayanan izin reklame yang menyebabkan penyelenggaraan reklame di Kota Medan tidak berjalan sesuai dengan harapan”.<sup>39</sup> Kemudian di Kabupaten Purwakarta. “Lemahnya kinerja aparat di Dinas Pemakaman dan Pertamanan serta belum menerapkan prinsip-prinsip pengawasan sehingga lemahnya pengawasan yang dilakukan membawa dampak kepada penyelenggaraan reklame yakni tumbuhnya reklame yang tidak mengantongi izin, peletakan reklame yang mengganggu ketertiban umum dan banyaknya reklame liar”.<sup>40</sup>

Kaitannya dengan permasalahan tentang reklame di Kota Bandung, ada beberapa hal yang menjadi latar belakang ketertarikan untuk melakukan penelitian ini. *Pertama*. “Reklame di Kota Bandung terlihat masih semrawut”.<sup>41</sup> “Sebanyak 6.000 reklame di Kota Bandung Bodong. Keberadaan reklame liar membuat kesan kumuh dan semrawut Kota Bandung”.<sup>42</sup> Untuk itu Satpol PP intens membongkar reklame yang melanggar Peraturan Daerah dan merusak keindahan tata Kota Bandung. “Dalam kurun waktu tahun 2012 sampai dengan tahun 2014 sekitar 7.354 reklame di Kota Bandung Tak Berizin”.<sup>43</sup> “Saat ini pada tahun 2016 sebesar 60 % reklame di Kota Bandung tidak berizin. Dalam catatan BPPT reklame yang memiliki izin ada 6.700, berarti yang tidak memiliki izin ada sekitar 13.000 sampai dengan 14.000 reklame”.<sup>44</sup> Lebih lanjut Khairullah mencontohkan “reklame yang

---

<sup>39</sup>Hikmat Ibrahim. 2014. Pengaruh Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Terhadap Kualitas Pelayanan Izin Reklame di Kota Medan. Disertasi Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran bandung.

<sup>40</sup>Darmawan. 2015. Kinerja Aparatur Dinas Pemakaman dan Pertamanan Dalam Pengawasan Reklame Insidental di Kabupaten Purwakarta. Disertasi Program Pasca sarjana Universitas Padjadjaran Bandung

<sup>41</sup>Sari Nias Puspita. 2014. 7000-an Reklame di Kota Bandung Tak Berizin. Tempo.co.Jakarta. Tanggal 15 Desember 2014.

<sup>42</sup>Marwoto Eddy. 2016. Satpol PP Kota Bandung Rajia 6.000 Reklame Bodong. bandungekspres.co.id. Bandung. Tanggal 22 Desember 2016.

<sup>43</sup>Wirakusumah Teddy. 2014. 7000-an Reklame Di Kota Bandung Tak Berizin. Tempo.co.Jakarta. Tanggal 15 Desember 2014.

<sup>44</sup>Khairullah wawan. 2016. 14 ribu Reklame di Bandung Ilegal. Alwan Ridha Ramdhani Headline, Kabar.politik. Tanggal 4 Oktober 2016.

berada di Jalan Cihampelas Bandung dari 300 reklame yang mengantongi izin hanya 70 reklame berarti sebanyak 230 reklame tidak mengantongi izin.”<sup>45</sup> Melihat kondisi seperti itu berarti setiap tahunnya reklame yang tidak mengantongi izin malah semakin bertambah, berarti dalam hal ini merupakan tugas pemerintah daerah Kota Bandung untuk dapat menertibkan reklame yang tidak mengantongi izin atau reklame yang masa berlakunya habis. Dalam hal ini ada tiga izin yang dilanggar pemasang reklame yaitu tidak ada izin kontruksi, tidak izin reklame dan tidak membayar pajak.

*Kedua.* “Sebanyak 13.000 reklame di Kota Bandung pada tahun 2016 tidak bayar pajak”.<sup>46</sup> Pajak reklame diyakini dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Maharani dan Triana yang menyatakan bahwa: “90.1 % Pajak reklame memberikan kontribusi terhadap pendapatan Asli Daerah Kota Bandung”.<sup>47</sup> Hal ini senada dengan pandangan Marwoto yang menyatakan bahwa : “Dengan adanya penertiban reklame liar akan mengurangi kebocoran pajak, sehingga akan menimbulkan dampak positif dan akan meningkatkan pendapatan asli daerah”.<sup>48</sup>

*Ketiga.* Pajak reklame di Kota Bandung tidak mencapai target dalam kurun waktu tahun 2013, 2014 dan 2016. “Satu dari 9 (sembilan) mata pajak yang dikelola Dinas Pelayanan Pajak (Disyanjak) Kota Bandung yang tidak tercapai target adalah hanya pajak reklame”.<sup>49</sup> Pajak reklame adalah pajak atas penyelenggara reklame. Berikut ini adalah target dan realisasi pajak reklame Kota Bandung.

---

<sup>45</sup>Khairullah wawan. 2016. 60 % Reklame di Kota Bandung Tidak Berizin Merdeka.com, Bandung Arie LukihardiantiRepublika.co.id, Bandung. Tanggal 16 Oktober 2016.

<sup>46</sup>Khairullah wawan.2016. 60 % Reklame di Kota Bandung Tidak Berizin Merdeka.com, Bandung.Tanggal 5 Oktober 2016. Bandung.

<sup>47</sup> Maharani.Triana.2015. Pengaruh Efektivitas Penerimaan Pajak Reklame Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Bandung. (Studi kasus pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung. Jurnal Widyatama. URL:<http://repository.widyatama.ac.id>

<sup>48</sup>Marwoto Eddy.2016. Satpol PP Kota Bandung Razia 6.000 Reklame Bodong. bandungekspres.co.id. Bandung. Tanggal 22 Desember 2016.

<sup>49</sup>Ginanjari Gingin. 2016. Duh Target Pajak Reklame Kota Bandung Belum Tercapai. POJOKBANDUNG.com, Bandung. Tanggal 5 April 2016.

Tabel 1.1. Target dan Realisasi Pajak Reklame Kota Bandung Tahun 2013 sampai dengan Tahun 2016.

Tahun	Target	Realisasi	%	SKPD	WP	SSPD
2013	18.500.000.000	17.603.910.300	95,16	7.008	1217	6820
2014	24.000.000.000	23.641.404.085	98,51	7.381	1134	7491
2015	18.000.000.000	18.107.052.336	100,59	6.528	1195	5982
2016	316.000.000.000	25.646.023.484	8,12	8.998	1110	8991

Sumber :Disyanjak Tahun 2016<sup>50</sup>

Berdasar pada tabel tersebut terlihat hanya pada tahun 2015 saja yang mencapai target. Apabila melihat tahun 2016 justru terjadi penurunan capaian target yaitu hanya sebesar 8, 12 % saja, karena target pajak reklame pada tahun 2016 lebih tinggi dibandingkan pada tahun sebelumnya.

*Keempat.* Adanya usulan perubahan/ revisi terhadap Perda dan Perwal Penyelenggaraan Reklame Kota Bandung. Sudah tidak relevannya kebijakan Pemerintah Daerah Kota Bandung baik yang berbentuk Peraturan Daerah (Perda No 4 tahun 2012) maupun Peraturan Walikota (Perwal nomor 213 tahun 2012) tentang Penyelenggaraan Reklame. Prasetyo: “penyelenggaraan reklame memang sudah waktunya direvisi karena saat ini sudah tidak relevan dengan kondisi di lapangan”.<sup>51</sup> Selanjutnya Purnama mengimbau untuk merevisi Perda dan Perwal Penyelenggaraan reklame karena kurang relevan dengan kondisi dilapangan yakni pelanggaran reklame marak terjadi dan menjadi sorotan. “Perubahan ini bertujuan untuk menata keberadaan titik-titik reklame yang tersebar di Kota Bandung lebih terawasi sehingga dengan penataan ini berpengaruh terhadap pendapatan Kota Bandung dari sektor pajak reklame yang dipastikan akan mengalami kenaikan”.<sup>52</sup>

<sup>50</sup>Wahyu Asep.2016. Target dan Realisasi Pajak Reklame di Kota Bandung.

<sup>51</sup>Prasetyo Arief. 2015. Sudah Basi Perda Reklame Kota Bandung Akan Direvisi. <http://upload.wikimedia.org>. September 2015.

<sup>52</sup>Purnama Andi Aan. 2016. Perda Reklame Kota Bandung Kurang Relevan FOKUSJabar.com. Bandung tanggal 9 September 2015.

Lebih lanjut alasan perda harus direvisi: ”bukan sekedar menambah pundi-pundi pendapatan bagi pemerintah dalam bentuk PAD akan tetapi juga dapat menambah keindahan dan keserasian kota, sehingga dapat tampil indah, bersih dan memukau. Estetika dan keindahan kota bukan hanya penting agar warganya bangga akan tetapi diharapkan dapat menarik wisatawan”.<sup>53</sup> Selanjutnya Purnama menyatakan bahwa “revisi perda reklame selain meningkatkan PAD dan menambah keindahan estetika kota juga revisi perda sebagai payung hukum yang bertujuan untuk menata keberadaan titik-titik reklame yang tersebar di Kota Bandung”.<sup>54</sup>

*Kelima.* terjadinya pemalsuan surat izin penyelenggaraan reklame dan pemungutan liar oleh oknum Satpol PP yang berinisial AA, yang semestinya surat izin dikeluarkan oleh BPPT dan ini dibuat oleh oknum Satpol PP. Hal ini menjadi pusat perhatian karena diproses ke ranah hukum dan sanksi yang dijatuhkan oleh Walikota sampai tingkat pemecatan serta terpublikasikan dalam berbagai media elektronik dan media cetak khususnya media lokal Bandung.

*Ke enam* dengan banyaknya pelanggaran reklame yang terjadi di Kota Bandung serta banyaknya solusi yang dilakukan oleh SKPD terkait tentang penyelenggaraan reklame akan tetapi masalah pelanggaran reklame di Kota Bandung setiap bulannya meningkat, bahkan Satpol PP inten melakukan penertiban dan pembongkaran terhadap reklame liar, akan tetapi Satpol PP tidak memiliki gudang penyimpanan hasil pembongkaran reklame dan tidak memiliki alat berat pembongkaran reklame serta setiap melakukan pembongkaran menyewa alat berat yang cukup mahal dan ini tidak diimbangi dengan dana yang memadai.

---

<sup>53</sup>Purnama Andi Aan.2016.Revisi Perda Reklame Menata Keindahan Kota dan Mengoptimalkan PAD. FOKUS Jabar.Bandung Tanggal 04 April 2015.

<sup>54</sup>Purnama Andi Aan. 2016. Perda Reklame Kota Bandung Kurang Relevan FOKUS Jabar. FOKUSJabar.com. Bandung tanggal 9 September 2015.

Atas dasar permasalahan tersebut, berbagai faktor penyebab belum berkualitasnya penyelenggaraan pelayanan publik di daerah saat ini, termasuk dalam izin penyelenggaraan reklame yang terjadi di Pemda Kota Bandung, merupakan masalah yang akar persoalannya hampir sama dengan masalah nasional, yaitu disebabkan oleh faktor SDM aparatur, organisasi, tata-laksana atau tatakelola manajemen pemerintahan, pola pikir, kinerja organisasi, budaya organisasi, dan inovasi birokrasi. Dari berbagai faktor tersebut, peneliti menduga bahwa ada faktor lain yang menyebabkan belum optimalnya pelayanan izin reklame yaitu faktor Komunikasi Birokrasi. Faktor komunikasi birokrasi di duga merupakan faktor yang menyebabkan belum berkualitasnya penyelenggaraan pelayanan publik dalam izin reklame di Pemda Kota Bandung.

Hal ini terlihat bahwa dengan banyaknya reklame liar yang tidak berizin, atau masa izinnya habis, serta banyaknya reklame yang mengganggu ketertiban, keindahan dan estetika kota diduga karena beberapa hal antara lain masih adanya oknum aparat yang melindungi pengguna layanan, minimnya sosialisasi dan informasi yang disampaikan tentang kejelasan mekanisme, prosedur pelayanan, minimnya media komunikasi dan alat peraga sehingga data dan informasi tentang pelayanan izin reklame tidak tersampaikan dengan baik, serta minimnya informasi tentang biaya dan waktu pelayanan sehingga tidak mendapatkan jaminan yang jelas dalam biaya dan waktu dalam proses pelayanan berlangsung. Semua indikasi ini adalah menandakan kurangnya penerapan komunikasi birokrasi dalam pelayanan izin reklame di Kota Bandung.

Komunikasi birokrasi perlu dibangun oleh pemerintah sebagai pelaksana penyelenggaraan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi komunikasi dalam pemerintahan adalah “untuk mencapai pengertian satu sama lain, untuk membangun kepercayaan, untuk mengkoordinasikan tindakan, untuk merencanakan

strategi, untuk melakukan pembagian kerja, untuk melakukan kegiatan kelompok.”<sup>55</sup> Tanpa adanya komunikasi, maka proses pelayanan, peraturan, pengawasan serta hubungan antara pemerintah dan masyarakat tidak akan berjalan, akhirnya akan berdampak kepada tidak optimalnya proses pelayanan publik.

Komunikasi birokrasi di era globalisasi dan digitalisasi saat ini dapat dilakukan melalui penerapan teknologi informasi baru, seperti melalui peran media sosial pada organisasi pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik. Media sosial merupakan aplikasi berbasis internet yang membangun fondasi dan teknologi yang berkemampuan untuk mendorong perubahan birokrasi pemerintahan. Media sosial juga diharapkan dapat meningkatkan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat yang lebih baik dan dapat memfasilitasi pemberian pelayanan. “Peran dan penggunaan media sosial dalam organisasi pemerintah dalam kontek memberi pelayanan merupakan tantangan dalam organisasi pemerintahan.”<sup>56</sup>

Beberapa pemerintah daerah sudah menggunakan media sosial sebagai media komunikasi antara organisasi pemerintah dengan masyarakat, termasuk Pemerintah Daerah Kota Bandung. Nurmandi menyatakan bahwa: “Lima Pemerintah Daerah telah menggunakan media sosial sebagai masukan kebijakan bagi organisasi, seperti Bandung, Jakarta, Banyuwangi, Kutai Timur, dan Bogor.”<sup>57</sup> Pemerintah daerah ini berusaha memanfaatkan media sosial untuk meningkatkan pelayanan dan melakukan komunikasi dengan masyarakat. Walaupun demikian masih kurang mensinkronisasikannya dengan mekanisme, prosedur dan sistem dalam organisasi yang telah

---

<sup>55</sup>Romli Khomsahrial. 2013. *Bureaucracy Communication and Government Organizational Culture. The First International Conference on Law, Business and Government*, UBL, Indonesia

<sup>56</sup>Meijer Albert Jacob, Torenvlied Rene.2014. *Social Media and The New Organization of Government Communications : An Ampirical Analysis Of Twiter Usage by the Dutch Police. American Review of Public Administration*.

<sup>57</sup>Nurmandi. Achmad . 2014. *The Impact Of Social Media Use On Local Government Organizational and Public Policy : The Luhmanian Organizational Theory Perspective*

mengatur dengan jelas penyelenggaraan proses pelayanan. Agar tidak melemahkan pelaksanaan sistem birokrasi pemerintah yang telah ada, media sosial semestinya difungsikan tidak hanya untuk mempercepat proses pelayanan, akan tetapi juga membawa perubahan terhadap pola pikir dan budaya organisasi birokrasi pemerintah.

Berbagai saluran komunikasi digital media sosial, seperti: *twiter*, *facebook*, *google*, *situs web*, dan yang lainnya memungkinkan organisasi pemerintah untuk membangun jaringan komunikasi baru untuk berinteraksi dengan warga (seperti dalam pemberian pelayanan) dan pemangku kepentingan lainnya. Nurmandi menyatakan bahwa: “Hubungan antara media baru dan komunikasi pemerintah sangat penting untuk dipahami. Tantangan birokrasi saat ini adalah mampu atau tidaknya pemerintah menggunakan model baru komunikasi melalui media sosial.”<sup>58</sup> Komunikasi dengan model baru ini yang mengandalkan kepada peran media sosial dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat perlu dicermati efektivitasnya karena birokrasi pemerintahan sudah terbiasa menggunakan komunikasi tradisional dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui serangkaian metode kerja terpusat dan formal serta berdasarkan sistem, mekanisme dan prosedur secara hirarki dalam organisasi pemerintah. Hal ini sejalan dengan pendapat Yates: “Sepanjang abad ke-20, organisasi pemerintah telah mengatur komunikasi melalui serangkaian metode kerja terpusat dan dengan cara formal sesuai dengan sistem dan mekanisme yang sudah diatur dalam organisasi pemerintah.”<sup>59</sup> Romli berpendapat bahwa: “Pekerjaan birokrasi yang didasarkan pada hirarki kewenangan memungkinkan kontrol yang efektif dan menghasilkan kinerja yang positif.”<sup>60</sup> Untuk itu, penyelenggaraan pelayanan publik perlu

---

<sup>58</sup> Ibid

<sup>59</sup> Yates (dalam Meijer Albert Jacob, Torenvlied Rene.2014. *Soscial Media and The New Organization of Government Communications : An Ampirical Analysis Of Twiter Usage by the Dutch Police*. American Review of Public Administration

<sup>60</sup> Romli Khomsahrial. 2013. *Bureaucracy Communication And Government Organizational Culture*. *The first International Conference on Law.Business and Government*. Bandar Lampung University

dilakukan dengan menggunakan komunikasi birokrasi yang tetap bersandar pada serangkaian metode kerja terpusat dan formal serta berdasarkan sistem, mekanisme dan prosedur secara hirarkis, namun dapat mengakomodasi kelebihan yang dimiliki oleh media sosial. Penting dihindari penyelenggaraan pelayanan publik dengan cara komunikasi yang dibangun melalui media sosial semata, namun secara potensial merusak dan menghilangkan sistem dan fungsi yang telah ada dalam organisasi, sebagaimana yang juga terjadi di Kota Bandung melalui penyediaan akses media sosial oleh Walikota.

Usaha untuk membangun komunikasi birokrasi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat di Kota Bandung, melalui serangkaian metode kerja terpusat dan dengan cara formal sesuai dengan sistem dan mekanisme yang sudah diatur dalam organisasi pemerintah, saat ini sudah diimplementasikan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT). BPPT sudah menerapkan pelayanan perizinan berbasis *online* terhadap 24 (dua puluh empat) jenis pelayanan. Pelayanan perizinan berbasis *online* ini diterapkan sejak tanggal 28 Mei 2015. Latar belakang penerapannya adalah untuk membantu dan memudahkan proses pelayanan kepada masyarakat sehingga menjadi lebih cepat dan mencegah *fraud*/kecurangan melalui peniadaan kontak fisik antara aparat pelaksana dan masyarakat pemohon. Akan tetapi dalam pelaksanaannya hampir 2 tahun program ini berjalan, banyak permasalahan baru yang ditemui. Banyak jenis pelayanan yang tidak dapat diselesaikan secara tepat waktu, khususnya yang berkaitan dengan perizinan penyelenggaraan reklame. Hal ini diduga karena rendahnya kualitas komunikasi yang dibangun antara pihak pelaksana dengan pihak pemohon sehingga menyebabkan terjadinya penumpukan/penundaan pelayanan kepada masyarakat. Demikian pula banyak masyarakat yang tidak memahami tentang mekanisme dan cara mengoperasikan sistem perizinan *online* tersebut akibat kurangnya komunikasi dari aparat sebagai pemberi pelayanan.

Penyelenggaraan reklame di Kota Bandung diatur dalam Perda Nomor 04 Tahun 2012 tentang Petunjuk Penyelenggaraan Reklame. Melalui Perda ini, Pemerintah Kota Bandung melimpahkan kewenangannya kepada BPPT, Dinas Pemakaman dan Dinas Pertamanan, Dinas Bina Marga dan Pengairan, Dinas Tata Ruang dan Cipta Karya dan Satuan Polisi Pamong Praja. Dengan dikeluarkannya Perda tersebut diharapkan dapat mengurangi permasalahan-permasalahan yang timbul dan agar Kota Bandung lebih tertib dalam penyelenggaraan reklame. Tahapan dalam penyelenggaraan ini meliputi izin penyelenggaraan reklame serta pola penyebaran peletakan reklame yang harus memperhatikan keamanan, keselamatan, kenyamanan masyarakat, estetika, keserasian bangunan dan lingkungan sesuai dengan rencana kota. Selain itu, pola penyebaran reklame didasarkan pada kawasan (*zoning*) yang terdiri dari kawasan penyelenggaraan reklame, kawasan tanpa penyelenggaraan reklame. Penyelenggaraan reklame harus terlebih dahulu mendapat izin tertulis penyelenggaraan reklame dari Walikota atau pejabat yang ditunjuk (pejabat BPPT). Pengendalian, pengawasan dan penertiban didasarkan pada aspek tata ruang, estetika kota, pengawasan atas kepatuhan dalam penyelenggaraan reklame dan penertiban yang dilakukan terhadap setiap penyelenggaraan reklame tanpa izin, yang telah berakhir masa izinnnya, yang tidak sesuai dengan rekomendasi konstruksi, dan yang tidak terawat lagi. Hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa proses perizinan, peletakan/pemasangan dan penertiban dalam penyelenggaraan reklame di Kota Bandung belum berjalan dengan baik dan menjadikan berbagai reklame liar bermunculan. Hal ini disebabkan oleh lamanya proses perizinan penyelenggaraan reklame dari permohonan sampai pada penerbitan izin, banyaknya tempat-tempat strategis dalam penyelenggaraan reklame yang berada di kawasan bebas reklame sehingga beberapa penyelenggara reklame memaksa memasang di area tersebut, dan

kurang terbangunnya komunikasi yang baik antara aparaturnya sebagai pelaksana dengan pengusaha sebagai pemohon pelayanan.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas tampak bahwa kualitas pelayanan publik dalam pelayanan izin reklame di Kota Bandung belum optimal. Terdapat berbagai faktor yang secara potensial mempengaruhi belum berkualitasnya pelayanan publik dalam izin penyelenggaraan reklame di Kota Bandung. Peneliti tertarik mengetahui permasalahan ini secara lebih mendalam dan terdorong melakukan penelitian ilmiah lebih lanjut yang hasilnya dituangkan dalam bentuk Disertasi dengan judul : **"Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Kota Bandung (Studi Pelayanan Izin Penyelenggaraan Reklame pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu)"**.

### **1.2. Rumusan Masalah atau Identifikasi Masalah**

Masalah penelitian ini dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan publik dalam Izin Penyelenggaraan Reklame pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Pemerintah Daerah Kota Bandung ?
2. Apa faktor yang menentukan kualitas pelayanan publik dalam Izin penyelenggaraan Reklame di Kota Bandung?
3. Apakah faktor yang ditemukan berpengaruh dominan terhadap kualitas pelayanan publik dalam izin reklame di Kota Bandung?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang peneliti lakukan sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan publik dalam izin penyelenggaraan reklame pada BPPT Pemerintah Daerah Kota Bandung.

2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis apa faktor yang menentukan kualitas pelayanan publik dalam izin penyelenggaraan reklame di Kota Bandung.
3. Untuk mendeskripsikan, mengeksplanatory, dan menganalisis faktor yang ditemukan berpengaruh dominan terhadap kualitas pelayanan publik dalam izin penyelenggaraan reklame di Kota Bandung.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian atau Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna atau bermanfaat bagi :

1. Kepentingan Akademik; hasil penelitian ini diharapkan menjadi media untuk mengaplikasikan berbagai teori yang telah dipelajari khususnya tentang penyelenggaraan pelayanan publik, dan akhirnya dapat bermanfaat bagi pengembangan dan pemahaman serta penalaran dan pengalaman peneliti, juga diharapkan ada guna manfaatnya bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bagi pengembangan khasanah Ilmu Pemerintahan.
2. Kepentingan Praktis; hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemangku kebijakan atau para pengambil keputusan untuk melaksanakan perbaikan dan penyempurnaan pelaksanaan tugas dan fungsinya khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.