

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Proses penyelenggaraan pelayanan publik menjadikan tanggung jawab bagi aparatur pemerintahan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan umum yang dilakukan oleh pemerintah dengan melibatkan seluruh aparat pegawai negeri makin terasa dengan adanya peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat. Pelayanan telah meningkat kedudukannya di mata masyarakat. Masyarakat merasa bahwa pelayanan merupakan suatu hak. Namun, ternyata hak masyarakat atau perorangan untuk memperoleh pelayanan dari aparatur pemerintah terasa belum dapat memenuhi harapan semua pihak. Hal ini merupakan indikasi bahwa baik dalam masyarakat maupun pemerintahan, pelayanan umum belum menjadi sebuah budaya. Mengingat sektor publik sangat terkait dengan keberadaan pemerintah, maka pelayanan publik juga dapat disamakan dengan terminologi pelayanan pemerintah (*government service*) yang diartikan sebagai pemberian pelayanan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa

negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.<sup>1</sup>

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dan birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikan. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.<sup>2</sup> Dewasa ini, tingkat kepatuhan pemerintah dalam memenuhi standar pelayanan publik masih rendah. Celakanya, ini tidak hanya terjadi di level pemerintah pusat, juga pemerintah daerah.

Ombudsman RI menjabarkan masih banyak pekerjaan rumah yang harus dibenahi pemerintah. Laporan Ombudsman RI soal Hasil Penilaian Kepatuhan

---

<sup>1</sup>A. Batinggi dan Badu Ahmad, 2013, *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta, CV Andi Offset, hlm. 1-3.

<sup>2</sup>Lijan Poltak Sinambela, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta, PT Bumi Aksara, hlm.4.

Standar Pelayanan Publik Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di tahun 2016 mengungkapkan kepatuhan standar pelayanan publik belum maksimal. Ketua Ombudsman RI Amzulian Rifai mengatakan “Hasil observasi atas ketampakan fisik atas pelayanan publik di setiap unit layanan untuk menyediakan atribut pelayanan publik menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pemerintah dan pemda terhadap standar pelayanan publik masih rendah”. Penilaian kepatuhan pelayanan publik mengacu secara umum dalam bentuk fisik atau kemudahan seperti pengadaan ruang informasi atau fasilitas untuk kaum difabel. Acuan penilaian berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selama ini acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik antara lain soal ketidak jelasan persyaratan, jangka waktu penyelesaian pelayanan, prosedur, biaya pelayanan, dan sebagainya. Rendahnya kepatuhan ini melahirkan respons dari masyarakat yang bertambah. Berdasarkan penelusuran Ombudsman RI, jumlah laporan masyarakat di 2016 jauh lebih tinggi dibandingkan tahun sebelumnya. Tahun lalu, laporan masyarakat hanya 6.854 laporan, tapi tahun ini sudah lebih dari 10.000 laporan kepada Ombudsman RI. Lebih jauh lagi, kualitas pelayanan publik yang masih rendah akan memicu ketidakpastian hukum, ketidakakuratan pelayanan publik, hingga memunculkan praktek pungli. Laporan Ombudsman RI juga mengungkapkan dari hasil persepsi pengguna layanan di suatu instansi di Kementrian, Lembaga, Pemerintah Provinsi, Pemerintah

Kabupaten, Pemerintah Kota masih menyisakan persoalan. Pemerintah memang masih harus berbenah banyak dalam hal pelayanan publik.<sup>3</sup>

Sebagai institusi yang berhadapan langsung dengan masyarakat yang memiliki dinamika yang tinggi, kecamatan sebagai institusi administrasi memiliki berbagai masalah. Masalah ini berkaitan dengan jumlah penduduk, latar pendidikan, umur, banyaknya desa dibawahnya, dan sebagainya. Tanpa adanya dukungan aparatur kecamatan yang memadai baik dari segi kualitas maupun kuantitas, maka akan sulit untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepada pemerintah kecamatan. Kurang optimalnya kinerja aparatur kecamatan merupakan fenomena yang menjadi sorotan akhir-akhir ini. Dwiyanto menjelaskan bahwa banyak daerah yang mengakui bahwa sumber daya manusia aparaturnya masih perlu ditingkatkan. Kurang optimalnya kinerja aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan publik dan menyelenggarakan administrasi pemerintahan membuat masyarakat kurang puas terhadap kinerja pemerintah. Untuk meningkatkan kinerja aparatur kecamatan perlu dilakukan pengembangan sumber daya aparatur. Kartasmita menyatakan bahwa manusia adalah sumber daya pembangunan yang paling utama di antara sumber daya – sumber daya yang lain yang harus terus menerus dibangun kemampuan dan kekuatan sebagai pelaksana dan penggerak pembangunan. Oleh karena itu, pengembangan sumber daya manusia harus dan terus dilaksanakan mengingat pengetahuan dan teknologi

---

<sup>3</sup>Tirto.ID, "Rapor Merah Pelayanan Publik di Indonesia", 8 Desember 2016, <https://tirto.id/rapor-merah-pelayanan-publik-di-indonesia-b8zr>., diakses pada 15 November 2017, pukul 21.07

yang semakin berkembang.<sup>4</sup> Pelayanan publik tak hanya berurusan dengan kepatuhan negara melayani warganya tapi juga soal persaingan antar negara, seperti persoalan kemudahan berusaha, daya saing global, hingga persepsi korupsi yang masih melekat terhadap Indonesia. Oleh karena itu, berdasarkan banyaknya kondisi sebagaimana diuraikan dalam latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS TENTANG UPAYA PENINGKATAN KINERJA APARAT KECAMATAN DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BANTUL” : Studi Kasus di Kecamatan Srandakan, Kecamatan Pandak, Kecamatan Sanden, Kecamatan Bantul, Kecamatan Sewon, Kecamatan Kasihan.**

---

<sup>4</sup>Dymas Bangkit Satriya, Tjahjanulin Domai, dan Suwondo, 2013, Pengembangan Sumber Daya Aparatur untuk Meningkatkan Kinerja (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang), *Jurnal Administrasi Publik (JAP) Universitas Brawijaya*, Vol. 1, No. 4, hlm. 167.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah kinerja aparat kecamatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Bantul?
2. Bagaimanakah upaya peningkatan kinerja aparat kecamatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Bantul?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan mengkaji kinerja aparat kecamatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Bantul.
2. Untuk mengetahui dan mengkaji upaya peningkatan kinerja aparat kecamatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Bantul.

## **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi keilmuan kepada ilmu hukum tentang pelaksanaan pelayanan publik. Manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini adalah:

### **1. Manfaat Teoritis**

Dalam penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah ilmu dan pengembangan pengetahuan di bidang hukum administrasi negara. Selain itu diharapkan juga bisa dijadikan bahan rujukan bagi penelitian berikutnya yang mengambil tema yang sama dengan obyek yang berbeda.

### **2. Manfaat Praktis**

Dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan sebagai pedoman bagi kecamatan dalam meningkatkan kinerja aparaturnya dalam menyelenggarakan proses pelayanan publik.