

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Undang Undang Dasar Tahun 1945 menjelaskan bahwa tujuan didirikannya Negara Kesatuan Republik Indonesia, antara lain untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Bahwa tujuan negara tersebut memiliki arti jika kewajiban negara adalah memenuhi kebutuhan setiap warga negaranya melalui sistem pemerintahan yang didukung oleh penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan berkualitas.

Peningkatan kualitas pelayanan publik oleh pemerintah sudah dilaksanakan dan terus mengalami pembaharuan. Pada dasarnya pelayanan publik sendiri sudah diatur dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik. Meskipun sudah adanya Undang Undang tentang Pelayanan Publik, pelaksanaan peningkatan pelayanan publik dan pembaruan yang dilakukan oleh pemerintah belumlah memuaskan.¹ Aparatur pemerintah sejatinya tidak untuk melayani diri sendiri melainkan untuk melayani masyarakat, pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan kepada semua

¹ Lijan Poltak Sinambela *et al*, 2006, *Reformasi Pelayanan publik*, Jakarta : PT. Bumi Aksara, Hlm.3

masyarakat tanpa membedakan dan melihat suku, agama, ras maupun golongan.²

Pelayanan publik sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 butir (1) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah dasar dan landasan aparatur pemerintah untuk melaksanakan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya. Pada dasarnya penyelenggaraan pelayanan publik adalah upaya dari pemerintah untuk memudahkan masyarakat demi terwujudnya kesejahteraan. Pelayanan publik sendiri adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.⁴ Apabila kualitas pelayanan publik dirasa kurang memuaskan, ini menjadi tuntutan masyarakat agar mendapat pelayanan yang profesional dan berkualitas, meskipun kadang tuntutan itu tidak sesuai dengan

² Ellia, 2015 “Upaya Camat Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Kayan Hilir Kabupaten Malinau”, *eJournal Pemerintahan Integratif*, Vol 3 No.3. Hlm 381-393

³ . R.I., *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009*, tentang “pelayanan publik”, Pasal 1

⁴ Tarigan, Yosi Krisman, 2017, “Tinjauan Hukum Administrasi Negara tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009”, *Hukum dan Negara* Vol.5 No.1

apa yang diharapkan karena aparatur Pemerintah yang belum memaksimalkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 khususnya Pasal 3 yang memuat tentang batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait serta penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas pemerintahan.

Pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas menetapkan adanya Standar Pelayanan Minimal yang didukung oleh ketersediaan Standar Operasional Prosedur. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan Publik pada Pasal 1 menjelaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik pada setiap jenis pelayanan. Penyusunan standar pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait sesuai Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 Pasal 20. Penetapan Standar Pelayanan Publik tujuannya untuk menciptakan pelayanan yang efisien, efektif, transparan dan berkualitas kepada pengguna layanan.

Kantor pemerintahan yang aktifitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kecamatan Mertoyudan. Pertumbuhan penduduk yang pesat di Kecamatan Mertoyudan dari tahun 2008 hingga tahun 2017 dengan rata-rata pertumbuhan penduduk tiap tahunnya meningkat 1.809 jiwa. Selain karena pertumbuhan penduduk yang pesat, Kecamatan Mertoyudan adalah lokasi yang strategis untuk melakukan pertumbuhan

ekonomi bagi masyarakat. Hal ini membuat pemerintah harus bekerja secara maksimal dalam memenuhi berbagai pelayanan yang dibutuhkan agar menciptakan pelayanan publik yang berkualitas serta terciptanya kepuasan bagi masyarakat. Jenis pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Mertoyudan adalah jenis pelayanan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan tata usaha. Contoh layanan yang diberikan misalnya adalah pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk, pembuatan Kartu Keluarga, pengurusan Izin Mendirikan Bangunan dan lain sebagainya.

Hukum Administrasi Negara yang mengatur tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi apa yang diharapkan oleh masyarakat, karena dalam kerangka Hukum Administrasi Negara mengatur tentang pelayanan publik secara responsif dan partisipatif sesuai dengan kondisi yang ada dalam masyarakat daerah karena pada dasarnya birokratlah yang sesungguhnya harus memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat.⁵

Salah satu tujuan pelayanan publik kepada masyarakat di Kantor Kecamatan mertoyudan adalah kepuasan penerima layanan. Kepuasan ini akan terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik yang ada. Permasalahan umum yang sering dikeluhkan oleh masyarakat

⁵Juniarso Ridwan, Achmad Sodik Sudrajat, 2009, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung: Nuansa, hlm 17.

adalah waktu penyelesaian pelayanan. Dalam segi waktu penyelesaian pelayanan, masyarakat sering mengeluhkan terkait waktu pelayanan yang sering tersendat dan menjadi tidak tepat waktu dikarenakan jaringan internet mengalami error karena gangguan listrik yang sering kali terjadi secara tiba-tiba. Hal ini menjadikan alat input data yang ada di Kantor Kecamatan Mertoyudan tidak dapat digunakan. Selain itu, aparat Kecamatan sering kali istirahat melebihi batas waktu yang telah ditentukan. Jam istirahat aparat Kecamatan Mertoyudan adalah pukul 12.00-13.00, akan tetapi pada kenyataannya aparat Kecamatan Mertoyudan membuka kembali pintu pelayanan pada pukul 13.30. Hal ini menjadikan pelayanan publik kepada masyarakat menjadi terhambat, terlebih apabila ada masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan pada jam tersebut.

Dilihat dari penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain adalah dalam pola pelayanannya yang kurang responsif, kurang informatif yang mana seharusnya informasi tersampaikan kepada masyarakat secara jelas tetapi sering kali lambat dan bahkan diabaikan. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh aparatur pemerintah salah satunya dengan meningkatkan SDM aparatur pemerintah serta efektifitas kerjanya dan dengan didukung fasilitas, sarana dan prasarana yang memadai agar terciptanya kualitas pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat. Karena fasilitas yang tidak memadai akan menghambat proses jalannya pelayanan publik.

Belum optimalnya kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Mertoyudan menyebabkan belum terselenggaranya pelayanan publik secara optimal, untuk itu dalam tulisan ini penulis akan membahas upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta membahas apa yang menjadi faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang ?
2. Faktor faktor apa yang menghambat upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang.
2. Untuk mengetahui faktor faktor yang menghambat upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan sebagai sumber informasi dan dalam bidang hukum Administrasi Negara mengenai upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik .

2. Manfaat Praktis

Untuk dijadikan kajian referensi dan juga masukan bagi pemerintah terkait upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan juga permasalahan permasalahan yang ada mengenai faktor yang menghambat upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.