

Kualitas Pelayanan Administratif di Kantor Kecamatan Panongan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Disusun untuk memenuhi tugas

Mata Kuliah : Metode Penelitian Administrasi Publik

Dosen Pengampu : Intan Fitri Meutia. S.A.N., M.A., Ph.D

Oleh :

Nasywa Aulia Shafira

2216041117 (Reguler C)



JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG

2023

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penelitian ini menggunakan metode asosiatif deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

Penelitian dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini mempunyai tingkatan tertinggi dibandingkan dengan deskriptif dan komparatif karena dengan penelitian ini dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala.

Di dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 berisi tentang tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia ialah untuk memajukan kesejahteraan umum dalam tata kehidupan yang adil dan beradab. Perwujudan dari makna pembukaan tersebut, ditegaskan kembali dalam Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 yang mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya. Untuk itu pemerintah berkewajiban melayani publik dalam memenuhi kebutuhan dan hak-hak setiap warga negaranya, baik dalam bentuk barang, jasa maupun layanan administratif. Dalam kaitan ini pemerintah mengeluarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini merupakan langkah strategis demi mewujudkan harapan publik akan pelayanan berkualitas. Pelayanan berkualitas ialah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan semua pihak, baik penyelenggara pelayanan maupun masyarakat yang dilayani.

Pelayanan berkualitas juga berarti pelayanan yang dilakukan dengan standar tinggi, membuat pelanggan merasa puas, dan memenuhi harapan yang diinginkan. Pelayanan berkualitas menekankan pada kualitas pelanggan dengan mengutamakan kebutuhan mereka dan berusaha memenuhinya secara efektif dan efisien. Pelayanan berkualitas diukur dari segi responsif, ramah, profesional, cepat, akurat, komunikatif, dan berorientasi pada pelanggan. Pelayanan berkualitas juga memerlukan kemampuan karyawan untuk menyelesaikan masalah, memberikan solusi yang relevan dan bermanfaat bagi pelanggan.

Melakukan pelayanan berkualitas dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, dan menjaga reputasi perusahaan.

Sejalan dengan perkembangan, telah terjadi pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan dari paradigma *Ruling Government* menjadi paradigma *Good Governance* dengan mewujudkan pemerintahan yang secara politik memadai, secara hukum efektif, dan secara administratif efisien.

Good Governance dinilai terwujud apabila pemerintah mampu menjadikan dirinya sebagai pemerintah yang bersih dari KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme). Dalam proses demokratisasi, *Good Governance* sering mendoktrin para aktivis untuk mewujudkan pemerintahan yang memberi ruang keterlibatan yang luas bagi aktor dan lembaga diluar pemerintah sehingga terdapat pembagian peran dan kekuasaan yang seimbang antara negara dan masyarakat sipil. Adanya pembagian peran yang seimbang dan saling melengkapi diantara dua unsur tersebut menghasilkan *check and balances*, serta menghasilkan kolaborasi yang harmonis dalam menciptakan kesejahteraan bersama.

Tantangan utama membangun *Good Governance* ialah yang berhubungan dengan praktik pemerintahan. Buruknya praktik governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat dirasakan oleh masyarakat, jika terjadi perubahan yang signifikan pada lingkup pelayanan publik dengan sendirinya dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh masyarakat.

Keberhasilan dalam mewujudkan praktik good governance dalam ranah pelayanan publik mampu membangkitkan dukungan dan kepercayaan dari masyarakat luas bahwa membangun good governance bukan hanya sebuah mitos tetapi dapat menjadi suatu kenyataan.

Kepercayaan diri sangat penting dalam kondisi kejiwaan bangsa seperti sekarang ini, mengingat kegagalan-kegagalan program reformasi pemerintahan selama ini telah mengambil semangat warga bangsa sehingga merasa pesimis untuk benar-benar dapat mewujudkan Indonesia baru yang bercirikan praktik good governance. Meluasnya praktik bad governance di banyak daerah seiring dengan pelaksanaan desentralisasi dan otonomi daerah sering meruntuhkan semangat pembaharuan yang dimiliki oleh sebagian warga bangsa, dan sebaliknya, semakin menumbuhkan pesimisme dan apatisme di kalangan

mereka. Praktik pelayanan publik sebagai pintu masuk dalam membangun *Good Governance*, maka diharapkan toleransi terhadap praktik *Good Governance* yang semakin meluas dapat dihentikan. Kesadaran masyarakat yang beranggapan bahwa membayar pungli adalah bagian dari *Good Governance* dapat ditumbuhkan. Keberanian untuk mengatakan tidak pada *Bad Governance* akan tumbuh lesu dan semangat perubahan dapat dikembangkan. Keberanian dan semangat untuk melakukan perubahan ini perlu dijaga agar semangat semakin meluas sehingga mampu menerangi perjalanan warga bangsa menuju praktik *Good Governance*.

Faktanya, fenomena praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia saat ini masih sering menjadi keluhan publik, dan cenderung masih belum maksimal.

Praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia memiliki beragam fenomena, baik positif maupun negatif. Beberapa fenomena yang dapat diamati adalah:

1. Peningkatan aksesibilitas: Pemerintah Indonesia telah berusaha meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik dengan memperluas jaringan layanan, seperti pembangunan pusat pelayanan satu pintu (*one-stop service*) di berbagai daerah. Ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik.
2. Digitalisasi pelayanan: Pemerintah juga telah meluncurkan berbagai inisiatif digital untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik. Contohnya adalah pembuatan aplikasi mobile untuk mengajukan dokumen administrasi, seperti KTP, paspor, dan izin usaha, sehingga mengurangi birokrasi dan waktu tunggu.
3. Korupsi dan pungli: Salah satu fenomena negatif yang masih dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia adalah korupsi dan pungutan liar (pungli). Praktek ini merugikan masyarakat dan menghambat kemajuan pembangunan. Pemerintah terus berupaya memberantas korupsi dan pungli melalui pengawasan yang ketat dan penerapan teknologi digital.
4. Ketimpangan regional: Terdapat ketimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik antara daerah perkotaan dan pedesaan, serta antara pulau-pulau di Indonesia. Beberapa daerah masih menghadapi keterbatasan aksesibilitas, fasilitas, dan kualitas layanan publik yang memadai.
5. Keterbatasan sumber daya manusia: Tantangan lain dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah keterbatasan jumlah dan kualitas sumber daya manusia. Diperlukan peningkatan kapasitas, pelatihan, dan pengembangan kompetensi pegawai publik

sehingga terwujudnya pelayanan yang berkualitas. Pemerintah terus berupaya untuk mengatasi fenomena negatif tersebut dengan melakukan reformasi birokrasi, meningkatkan transparansi, dan memperkuat pengawasan. Tujuan utamanya ialah memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berkualitas bagi masyarakat Indonesia.

Beberapa fakta dapat dilihat dari penelusuran diantaranya :

- a). Tidak optimalnya koordinasi antar lembaga
- b). Indeks persepsi korupsi, yang menguraikan bahwa "Banyak kementerian atau lembaga yang penilaian administrasinya bagus, tetapi saat diperiksa di lapangan keadaannya masih minta pungutan dan lain-lain? "Memperhatikan fakta diatas, sesungguhnya substansi pelayanan adalah pada kualitas pelayanan, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, seharusnya organisasi sektor publik harus memperbaiki kinerja organisasi. Salah satu upaya perbaikan kinerja organisasi adalah melalui penataan kelembagaan. Penataan kelembagaan merupakan faktor determinan yang mempengaruhi struktur dan kewibawaan institusional penyelenggara pelayanan publik. Penataan kelembagaan dapat dilakukan melalui evaluasi organisasi dengan mencari model desain organisasi birokrasi yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Untuk mendefinisikan pelayanan birokrasi yang berkualitas, memiliki ciri-ciri :

1. Pelayanan yang bersifat anti birokratis
2. Distribusi pelayanan
3. Desentralisasi dan berorientasi kepada klien'. Sejalan dengan ciri tersebut, maka pemerintah perlu menekankan beberapa hal, yaitu : a. Pemerintah menciptakan suasana kompetitif dalam pemberian pelayanan, b. Pemerintah berorientasi pada kebutuhan pasar, bukan birokratis, c. Pemerintahan desentralisasi dan lebih proaktif.

Praktek Instansi Pemerintah maupun Swasta tidak terlepas dari pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat. Dalam rangka mencapai tujuan, diperlukan pegawai negeri sipil sebagai abdi masyarakat yang bersatu padu, bermental baik, berwibawa,

bersih, tanggung jawab dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat.

Peningkatan pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintah dititikberatkan pada upaya-upaya mempermudah pelayanan, mempercepat pelayanan, memperpendek birokrasi, transparansi, dan adanya kepastian dalam pelayanan, sehingga melalui peningkatan pelayanan ini diharapkan segala keluhan masyarakat dapat teratasi.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2007) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan prosedur yang telah ditetapkan. Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan organisasi tersebut.

Jika sebuah organisasi berdiri tidak sesuai dengan tujuan aslinya, konsekuensinya dapat bervariasi tergantung pada situasi dan skala organisasi tersebut. Beberapa kemungkinan yang dapat terjadi adalah:

1. Tidak efektif: Jika organisasi tidak berfungsi sesuai dengan tujuan aslinya, ini dapat mengakibatkan ketidakmampuan untuk mencapai target dan hasil yang diinginkan. Organisasi mungkin menjadi tidak efisien dan tidak produktif.
2. Kehilangan arah: Tanpa fokus pada tujuan asli, organisasi mungkin kehilangan arah dan menjadi bingung tentang apa yang seharusnya dicapai. Ini dapat menyebabkan kebingungan bagi anggota organisasi dan menghambat kemajuan.
3. Hilangnya dukungan: Jika organisasi tidak konsisten dengan tujuan aslinya, orang-orang atau pihak-pihak yang mendukung organisasi tersebut mungkin kehilangan kepercayaan dan dukungan mereka. Ini dapat mengakibatkan kehilangan sumber daya, termasuk finansial dan manusia.
4. Perubahan pandangan: Organisasi yang tidak sesuai dengan tujuan awalnya mungkin mengalami perubahan pandangan di mata publik. Ini dapat menyebabkan penurunan kepercayaan dan reputasi negatif.

Dalam situasi ini, penting bagi organisasi untuk melakukan evaluasi dan introspeksi untuk mengidentifikasi penyimpangan dari tujuan asli dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk mengembalikan organisasi ke jalur yang benar.

Berbagai permasalahan pelayanan publik yang terjadi di Indonesia mengharuskan pemerintah selaku unsur pemberi pelayanan publik harus melakukan berbagai pembaruan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakatnya, sehingga pelayanan publik tersebut tidak hanya berbicara tentang kuantitas dari pelayanan publik, akan tetapi juga harus membahas tentang kualitas dari suatu pelayanan publik tersebut yang merupakan fungsi penting dari suatu pemerintahan.

Permasalahan dalam proses pelayanan publik di Indonesia yakni masalah yang sering terjadi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik antara pemerintah dengan masyarakat menunjukkan bahwa keberadaan birokrasi pemerintah belum menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat, akan tetapi ingin dilayani masyarakat. Adanya berbagai keluhan dari masyarakat sebagai pelanggan atas layanan dari proses pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah merupakan gambaran dari rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintah. Faktanya, perilaku aparat birokrasi ini sangat menentukan dalam proses pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah terkait dengan berbagai bentuk upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh unsur pemerintah.

Misi utama birokrasi pemerintah ialah memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, sehingga menciptakan rasa keadilan dan dapat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Tugas utama pemerintah ialah melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang mendorong kemampuan dan kreativitas masyarakat.

Sebagai suatu organisasi pemerintahan yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik, perilaku birokrasi sangatlah penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi perilaku birokrasi dalam pelayanan publik, antara lain:

1. Orientasi pada tugas dan prosedur

Birokrasi cenderung memprioritaskan tugas dan prosedur yang harus dilakukan untuk memberikan pelayanan publik yang memenuhi standar yang sudah ditetapkan. Karena itu, birokrasi seringkali terlalu fokus pada pemenuhan tugas dan prosedur, sehingga mengabaikan kebutuhan dan harapan masyarakat yang dilayani.

2. Ketidakresponsifan terhadap kebutuhan masyarakat

Birokrasi terkadang kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang dilayani. Hal ini bisa disebabkan oleh ketidaktahuan dan ketidakmampuan birokrasi untuk memahami kebutuhan dan harapan masyarakat, atau karena adanya keterbatasan sumber daya yang dimiliki.

3. Tidak terbukanya informasi dan komunikasi

Birokrasi seringkali kurang terbuka dalam memberikan informasi dan komunikasi dengan masyarakat, sehingga masyarakat sulit untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Hal ini menunjukkan kurangnya transparansi dalam pelayanan publik yang diberikan.

4. Keinginan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik

Namun, beberapa birokrat memiliki kemauan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Mereka berusaha untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik dan memastikan bahwa masyarakat dilayani dengan baik. Hal ini biasanya terjadi ketika ada tekanan dari masyarakat atau ketika ada motivasi internal dari birokrat untuk melakukan perubahan.

Perilaku birokrasi dalam pelayanan publik sangatlah penting untuk memastikan kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk meningkatkan perilaku birokrasi dalam pelayanan publik, perlu ada upaya untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran birokrat tentang kebutuhan dan harapan masyarakat, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Faktor berikutnya yaitu : Kurangnya transparansi dan akuntabilitas, ketika tidak ada keterbukaan informasi atau jaminan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka masyarakat akan sulit mengetahui bagaimana kinerja pelayanan publik dan sulit mengawasi jika ada praktik yang tidak sesuai dengan standar yang ditentukan.

1.2. Rumusan Masalah

- Apa tujuan pemerintah melakukan reformasi birokrasi dalam rangka mengurangi fenomena negatif yang terjadi di pemerintahan?
- Apa yang terjadi jika suatu organisasi pemerintah berjalan tidak sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan?
- Bagaimana peran perilaku birokrat dalam melayani urusan publik?

1.3. Tujuan dan Manfaat

- Untuk mengetahui tujuan pemerintah melakukan reformasi birokrasi dalam rangka mengurangi fenomena negatif yang terjadi di pemerintahan
- Untuk mengidentifikasi kendala apa yang terjadi jika suatu organisasi pemerintahan berjalan tetapi tidak sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan
- Untuk memahami jika peran birokrat sangatlah penting dalam kepastian kualitas pelayanan yang diberikan

1.4. Manfaat Penelitian

- a. Meningkatkan pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintahan : upaya-upaya mempermudah pelayanan, mempercepat pelayanan, memperpendek birokrasi, transparansi, dan adanya kepastian dalam pelayanan, sehingga melalui peningkatan pelayanan ini diharapkan segala keluhan masyarakat dapat teratasi.
- b. Meningkatkan pelayanan birokrasi yang berkualitas : melalui pelayanan yang bersifat anti birokratis, distribusi pelayanan, dan desentralisasi serta berorientasi kepada klien.
- c. Meningkatkan aksesibilitas : melalui perluasan jaringan pelayanan yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik.

REFERENSI

Jurnal :

Lesmana, R., & Ratnasari, D. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT. Radekatama Piranti Nusa. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2).

Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 9-18.

Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2).

Ediwijoyo, S. P., Yuliyanto, W., & Waluyo, A. (2020). Meningkatkan pelayanan publik Di Desa Padureso Kec. Padureso Kebumen dengan Sosialisasi dan PenyuluhanTata Kelola Administrasi Desa. *JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 1(3), 354-363.

Buku :

Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.

Addink, H. (2019). *Good governance: Concept and context*. Oxford University Press.

Doornbos, M. (2019). 'Good governance': the rise and decline of a policy metaphor?. In *Changing the Conditions for Development Aid* (pp. 93-108). Routledge.