

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan Publik adalah bentuk dari fungsi aparatur negara sebagai pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap negara. Pelayanan merupakan faktor penting dalam pemerintahan yang dapat menentukan kualitas jasa. Pelayanan publik menarik untuk di pahami karena apa yang mereka lakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang atau jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik. Selain itu, kita perlu mengetahui bahwa sumber dana kegiatan pelayanan publik berasal dari masyarakat melalui pajak sehingga wajar apabila masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang baik dan berkualitas.<sup>1</sup>

Pelayanan publik merupakan kegiatan keberhasilan suatu pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pada perkembangan teknologi yang semakin maju dapat mengakibatkan sebuah perubahan dari berbagai negara berkembang harus mengikuti perkembangan teknologi saat ini. Perkembangan tersebut sangat diharapkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan, karena masyarakat masih sering mendapatkan fasilitas pelayanan publik yang tidak sesuai seperti adanya antrian panjang, jarak atau transportasi yang

---

<sup>1</sup> Hasnih Gunawan dan kawan-kawan. *“Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng”*. 2016, Hal. 24.

susah diakses, administrasi yang berbelit-belit, serta keterbatasan waktu. Peran pemerintah adalah melayani kebutuhan masyarakat, karena seperti yang dijelaskan pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai berikut: 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>2</sup>

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap pelayanan penyelenggara di Indonesia belum dikelola secara efektif dan terintegrasi. Masing-masing tempat pelayanan mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik. Akibatnya terjadi duplikasi penanganan pengaduan, atau bahkan bisa terjadi suatu pengaduan tidak ditangani oleh satupun pihak penyelenggara, dengan alasan pengaduan bukan kewenangannya. Padahal, sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang penyelesaian pengaduan, dijelaskan bahwa: Setiap pemimpin unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya. Untuk menampung pengaduan masyarakat tersebut, unit pelayanan menyediakan loket/kotak pengaduan.<sup>3</sup>

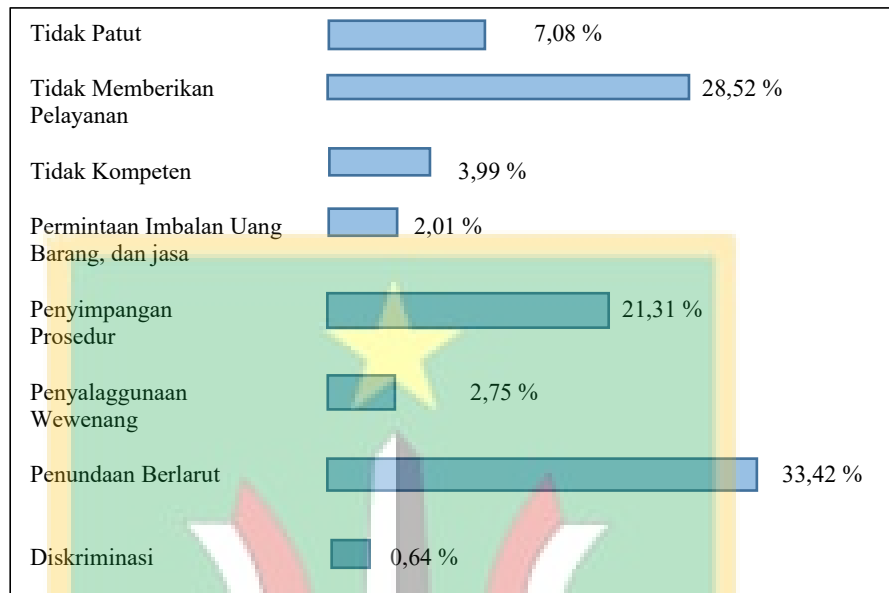
---

<sup>2</sup> Yustinus Farid Setyobudi, "Peran Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Sesuai Dengan Undang - Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik". 2013

<sup>3</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, "Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik", Hal.12.

**Gambar 1.1**

**Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladadministrasi**



Sumber : Laporan Tahunan ombudsman Tahun 2021

Pada tahun 2021 Ombudsman Republik Indonesia mendapatkan laporan atau pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik sebanyak 7.186 laporan.<sup>4</sup> Berdasarkan data laporan masyarakat di atas mengenai pelayanan yang paling buruk mengenai penundaan berlarut sebanyak 33,42 %, pada penundaan ini seharusnya tidak terjadi karena lembaga atau instansi pemerintah harus menyiapkan fasilitas yang baik untuk kelancaran serta efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan.

<sup>4</sup> Diakses pada website ombudsman.go.id pada tanggal 7 oktober 2022

Pelayanan publik pada dasarnya adalah terkait dengan peningkatan kualitas layanan itu sendiri. Dilihat dari pola penyelenggaraanya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain :

1. Kurang responsif, Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan.
2. Kurang informatif, Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
3. Kurang *accessible*, Berbagai unit pelaksanaan terletak jauh dari jangkauan masyarakat sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
4. Kurang koordinasi, Unit pelayanan yang terkait satu dengan yang lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih atau bertentangan dengan kebijakan antara satu instansi pelayanan lain yang terkait.
5. Terlalu birokratis, Pelayanan (khususnya pelayanan perizinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, hal ini menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.
6. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk

mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.

7. Infisien, Berbagai persyaratan yang diperlukan seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.<sup>5</sup>

Terdapat pengaduan pelayanan publik mengenai warga di Kota Bekasi yang mengeluhkan adanya kasus dugaan pungutan liar terkait proses pengurusan surat kematian di Kelurahan Margahayu Kecamatan Bekasi Timur. Keluhan ini disampaikan oleh Hardi 45 Tahun warga RT. 002 RW. 06 dia mengaku bahwa pelayanan tersebut dilakukan oleh oknum dengan biaya administrasi Rp.550 ribu untuk penerbitan dokumen klaim asuransi Jasa Raharja.<sup>6</sup> Pada kasus ini memang sudah dijelaskan oleh Dinas Pencatatan Sipil Kota Bekasi bahwa untuk pengurusan itu gratis tanpa dipungut lagi biaya, tapi sebenarnya kasus seperti ini banyak dilakukan dalam kondisi tidak punya waktu untuk pengurusan yang lama dan dilakukan saat ketemu langsung atau terjadi kesepakatan yang dimana minim bukti tertulis.

Untuk dapat memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat, maka pemerintah harus terus melakukan perubahan pada pelayanan agar masyarakat semakin puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh pemerintah. pelayanan publik yang cepat, mudah, tepat, dan lokasi yang strategis sangatlah diharapkan oleh masyarakat itu sendiri. Pemerintah Kota Bekasi membuat suatu pelayanan publik dengan menjadi daerah pertama di Jawa Barat yang memiliki

---

<sup>5</sup> Ali Abdul Wakhid. "Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia". 2017

<sup>6</sup> Diakses pada website mediaindonesia.com pada tanggal 03 Oktober 2022

Mal Pelayanan Publik. Wilayah Jawa Barat Kota Bekasi menjadi daerah kelima yang telah meresmikan operasional MPP. Konsep MPP sebagai solusi dan pelayanan terpadu di mana kita hanya datang ke satu tempat untuk memenuhi semua keperluan kita, maka konsep Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bekasi pada Implementasinya adalah mengintegrasikan pelayanan publik yang ada di perkantoran disatukan dalam Mal sebagai tempat masyarakat mendapatkan kebutuhan sehari-hari.

Pelayanan publik di resmikan oleh pemerintah Bekasi yaitu Mal pelayanan publik yang dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik, karena kualitas sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan, atau dengan kata lain kualitas merupakan segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan. Tetapi berdasarkan data yang penulis dapatkan pada tahun 2018 Ombudsman RI perwakilan Jakarta Raya menyatakan telah terjadi maladministrasi pelayanan publik yang dilakukan oknum aparatur sipil negara (ASN) di pemerintahan Kota Bekasi. Maladministrasi berbentuk penghentian pelayanan di 12 kecamatan dan 9 kelurahan di Kota Bekasi. Pemberhentian pelayanan publik ini dilakukan secara Sistematis, Serentak, dan diarahkan oleh pihak tertentu. Setelah menelusuri, pihak Ombudsman menemukan ada pihak mengarahkan secara sistematis dan terencana. Bukti kuat adanya maladministrasi didapatkan dari pernyataan penyelenggara pelayanan publik Pemkot Bekasi dengan data-data yang dimiliki. Dengan kejadian ini pelayanan publik di seluruh kelurahan dan kecamatan Kota Bekasi diduga terhenti pada

Jumat 18 Januari 2018 dan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Bekasi juga terhenti pada 30 Juli 2018 .<sup>7</sup>

Pada tahun 2019 pelayanan publik di Pasar Proyek Bekasi *Juntion* telah pindah ke Mal Bekasi *Trade Center*, perpindahan ini dilakukan pada hari Rabu 4 September 2019. Mengenai total pengunjung, penulis hanya di infokan bahwa respon masyarakat bagus dan banyak yang berminat tetapi tidak lama tempat ini pindah. Pemindahan tersebut terbilang tiba-tiba karena lokasi di Pasar Proyek Bekasi *Juntion* dalam sarana dan prasarana tidak bisa ditingkatkan seperti penambahan AC dan penambahan tempat pelayanan publik, untuk itu dalam perpindahan tersebut diharapkan dapat menampung kebutuhan masyarakat.<sup>8</sup>



---

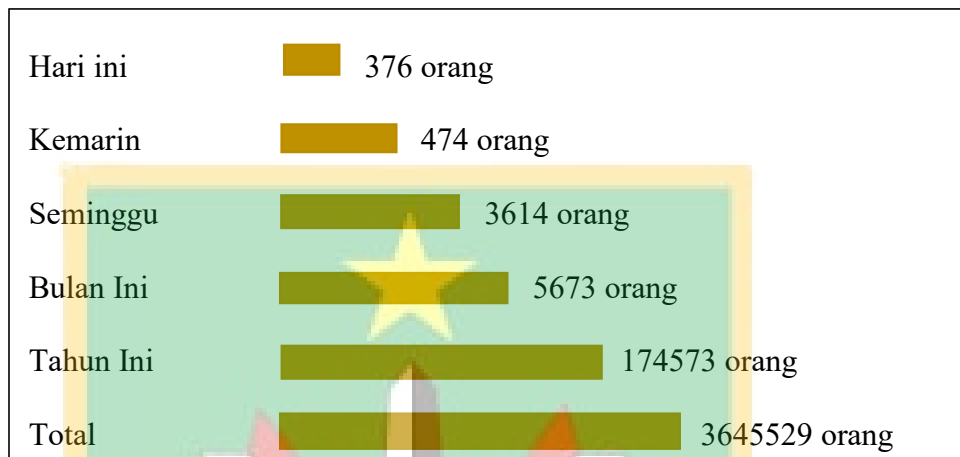
<sup>7</sup> Glery Lazuardi, “Ombudsman Temukan Maladministrasi Pelayanan Publik ASN Pemkot Bekasi” (TribunNews, 8 Desember 2021)

<sup>8</sup> Vitorio Mantalean “Mal Pelayanan Publik Pindah ke BTC Mall karena Gratis dan Lebih Representatif” (Kompas.com, 11 November 2022)

**Gambar 1.2**

**Laporan Jumlah Pengunjung Mal Pelayanan Publik Bekasi *Trade Center***

**Pada Tahun 2020**



Sumber : Laporan Tahunan Jumlah Pengunjung Tahun 2020 <sup>9</sup>

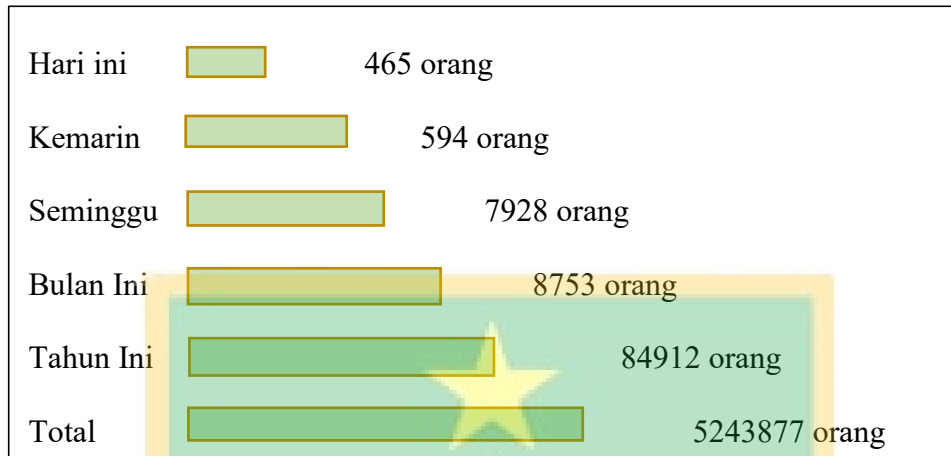
Pembukaan pelayanan publik di Mal Bekasi *Trade Center* pada tahun 2020 merupakan tahap sudah beresnya pemindahan barang-barang dan awal kembali melayani kebutuhan masyarakat. Mengenai jumlah keseluruhan total pengunjung Mal Pelayanan Publik Bekasi *Trade Center* di tahun 2020 sebanyak 3645529 orang. Persentase ini terdiri dari kumpulan total data hari ini 376 orang, kemarin 474 orang, seminggu 3614 orang, bulan ini 5673 orang, tahun ini 174573 orang. Pada tahun 2020 ini covid-19 muncul dan pelayanan kembali terhenti .

<sup>9</sup> Staf Pegawai Mal Pelayanan Publik Bekasi Trade Center pada 28 Desember 2022



**Gambar 1.3**

**Laporan Jumlah Pengunjung Mal Pelayanan Publik Bekasi *Trade Center* Pada Tahun 2021**



Sumber : Laporan Tahunan Jumlah Pengunjung Tahun 2021 <sup>10</sup>

Pelayanan Publik tahun 2021 setelah dimulainya fase *New Normal*, Mal Pelayanan Publik di Bekasi *Trade Center* sudah di kunjungi kembali oleh masyarakat, tetapi jumlah yang ingin mengurus ini di batasi karena masih tahap *New Normal* dari *Covid-19*. Mengenai jumlah keseluruhan total pengunjung Mal Pelayanan Publik Bekasi *Trade Center* di tahun 2020 sebanyak 5243877 orang. Persentase ini terdiri dari kumpulan total data hari ini 465 orang, kemarin 594 orang, seminggu 7928 orang, bulan ini 8753 orang, tahun ini 84912 orang. Pelayanan yang mulai dibuka itu untuk pengurusan dokumen kependudukan, perizinan, SKCK, perpanjangan SIM.

<sup>10</sup> “Profil MPP Bekasi”, (<http://mpp.bekasikota.go.id/profil-mpp>, diakses pada 15 September 2021)

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan Mal Pelayanan Publik Di Kota Bekasi Tahun 2022. Alasan penulis mengambil judul ini untuk melihat bagaimana pelayanan publik yang dibuat pemerintah di Mal Pelayanan Publik Bekasi *Trade Center* karena Mal Pelayanan Publik ini sebelumnya tidak ditempatkan di Mal Bekasi *Trade Center* melainkan pindahan dari Bekasi *Junction* yang sebelumnya penulis sudah pernah mencoba pelayanan yang dibuat di Bekasi *Junction* dan hasilnya antrian yang sangat tidak tertur dan tempat fasilitas yang kurang memadai untuk itu penulis ingin mengetahui apakah dengan perpindahan tersebut pelayanan menjadi lebih efektif atau terdapat kendala-kendala lainnya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang di jelaskan di atas maka rumusan masalah ini yaitu : Bagaimana Kualitas Pelayanan Mal Pelayanan Publik Di Kota Bekasi Tahun 2022 ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Mal Pelayanan Publik Di Kota Bekasi Tahun 2022.

## 1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti:

Dapat menambah ilmu, wawasan, dan pengalaman yang berkaitan dengan kinerja pelayanan di pemerintah daerah.

2. Bagi pihak lain:

Dapat memberi kontribusi terhadap perkembangan literatur kinerja pelayanan daerah yang selanjutnya dapat digunakan sebagai acuan penelitian selanjutnya.

3. Bagi Pemerintah:

Dapat dijadikan masukan kepada pemerintah daerah dalam peningkatan kinerja pelayanan ke masyarakat.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan laporan ini disusun dengan berurutan, setiap susunan terdapat bab-bab yang terdiri dari beberapa bagian yang telah diuraikan. Hal ini dimaksudkan agar setiap permasalahan yang akan dibahas dapat segera diketahui dengan mudah. Sistematika penulisan penelitian ini terdiri dari :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini akan penulis ingin menguraikan teori serta konsep yang menjadi landasan dari riset yang diambil dari beberapa literatur yang relevan.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini akan menjelaskan penggunaan metode penelitian, tempat dan waktu penelitian, penentuan informan, teknik pengumpulan data, dan teknik pengelolaan dan analisis data.

### **BAB IV PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis akan menjabarkan tentang hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Mal Pelayanan Publik Di Kota Bekasi Tahun 2022.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini akan berisikan mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis.

