

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Umumnya pelayanan publik adalah pengayoman secara umum atau tanggung jawab pemerintah daerah sebagai pemenuh kebutuhan awal masyarakat serta menciptakan kesejahteraan antar masyarakat dengan mewujudkan hak-haknya. Kualitas pelayanan publik kurang maksimal dari harapan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraannya. Kualitas pelayanan publik untuk penduduk Negara Indonesia harus menjamin kesejahteraan kehidupan masyarakat. Aparatur pemerintah memiliki tanggung jawab dasar mengenai proses penyelenggaraan pelayanan publik secara maksimal untuk masyarakatnya agar mendapat kesejahteraan secara merata, aparatur dan pegawai negeri sipil ikut serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk bertujuan lebih merasakan adanya peningkatan dalam bernegara dan bermasyarakat. Menurut Keban berpendapat bahwa administrasi publik mempunyai variasi makna yang berbeda. Ada yang menterjemahkan administrasi publik sebagai *administration of public* atau administrasi dari publik. Ada yang *administration for public* atau administrasi untuk publik, bahkan ada yang melihatnya sebagai *administration by public* atau administrasi oleh publik. Variasi terjemahan tersebut menarik karena dapat menunjukkan suatu rentangan kemajuan administrasi publik mulai dari administrasi publik yang berparadigma paling tidak demokratis sampai yang paling demokratis, atau

dari yang tidak memperhatikan aspek pemberdayaan masyarakat sampai ke yang benar-benar memperhatikan pemberdayaan masyarakat.<sup>1</sup> Masyarakat menganggap bahwa pelayanan publik adalah salah satu hak mereka untuk digunakan sebagai manusia karena mempunyai hak asasi, yaitu hak yang telah melekat pada diri manusia. Akan tetapi, hak masyarakat dalam menerima pelayanan dari aparat pemerintah belum tercapainya sesuai harapan masyarakat. Dalam hal ini bagi masyarakat maupun pemerintahan belum adanya sebuah bentuk yang dapat diterapkan terhadap pelayanan publik.

Pemerintah mempunyai hubungan dengan sektor publik maka hal tersebut pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah melalui pegawainya untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan secara maksimal dan merata tetapi pelayanan publik tersebut belum juga mencapai *goals* sampai sekarang ini dan masih banyak yang harus diperbaiki untuk dapat mencapai *goals* sesuai harapan masyarakat dan pemerintah daerah sebagai jembatan untuk mencapai *goals* tersebut. Untuk mencapai sebuah harapan masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintah daerah dapat melakukan kreatifitas pada pelayanan tersebut dengan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk mencapai target atau *goals* tersebut pemerintah sering kali mendapat beberapa kendala seperti bola yang berputar kadang diatas dan kadang dibawah. Sama dengan halnya pada pemerintah banyak sekali hambatan atau kendalanya untuk mencapai tujuan diantaranya yaitu faktor penghambat utama seperti anggaran

---

<sup>1</sup> Hardiansyah, 2002, "Kualitas Pelayanan Publik", (Skripsi ilmu hukum, Fakultas Hukum Binadarma), hlm. 17.

dana untuk pelayanan publik yang sangat terbatas yang mengakibatkan belum tercapainya tujuan dan harapan yang masyarakat inginkan. Masyarakat berkeluh kesah atas pelayanan publik yang kurang maksimal misalnya cara kerja yang kurang maksimal atau pelayanan kerja yang sangat rumit untuk masyarakat mendapatkan haknya, fasilitas pelayanan yang tidak memadai, kurangnya sarana dan prasarana dalam sebuah pelayanan publik terhadap masyarakat, transparansi yang sangat kurang.

Masyarakat dalam keadaan tidak sejahtera dalam kehidupan, karena disebabkan oleh hak-hak yang belum terpenuhi secara maksimal yang membuat masyarakat bergantung kepada pelayanan pemerintah tertinggi. Penilaian terhadap suatu pelayanan publik terhadap suatu kinerja atau pegawainya yang memberikan pelayanan dapat dinilai melalui seberapa tinggi kreatifitas kerja organisasi dan pegawainya. Jika suatu organisasi atau pegawainya mempunyai daya kreatifitas yang tinggi untuk melakukan pelayanan publik dengan maksimal pencapaian tujuan pada organisasi akan semakin mudah dan cepat untuk dituju bersama. Kualitas pelayanan publik dan masih banyak lagi saat ini masih kurang baik dan kurang maksimal terutama dalam pelayanan publik. Padahal, perlu lebih dilakukan melalui pencarian solusi yang lebih tepat dan cepat untuk memecahkan permasalahan seperti *revitalisasi*, *restrukturisasi*, *deregulasi* dan peningkatan kemampuan profesionalisme aparat dan masyarakat berpartisipasi untuk berbuat, termasuk kehormatan, dan pemberian sanksi, terhadap unit pelayanan publik. Upaya ini dapat terwujud apabila setiap unit bekerja sama,

sebagai dampak dari peningkatan kualitas pelayanan publik.<sup>2</sup> Pada dasar kualitas pelayanan publik bisa dianggap telah maksimal mencapai titik puncak ambisinya itu bukan hanya pada organisasi bisnis saja tetapi pada organisasi internal negara juga dapat dijadikan tolak ukur seberapa maksimal mencapai kualitas pelayanan yang baik. Membuat survey terhadap penilaian kinerja yang sudah diterapkan itu sangatlah penting dalam pelayanan untuk bisa analisis kesalahan atau kekurangan pada pelayanan yang telah dijalankan. Terutama pada sistem internal negara yaitu pemerintah wajib melakukan survey terhadap masyarakat atas pelayanan publik yang telah berjalan sesuai program pemerintah, sebab telah menjadi tumpuan pelayanan publik masyarakat untuk mendapatkan hak-hak yang seharusnya didapatkan. Adanya motivasi kerja yang tinggi pada setiap pegawai akan membuahkan hasil terbaik untuk organisasi maka dari itu seleksi pegawai juga harus dipertimbangkan sebelum merekrut pegawai organisasi atau pemerintah. Mendapatkan imbalan kerja atau pemberian penghargaan untuk pegawai itu adalah salah satu cara untuk memotivasi pegawai agar lebih berkeaktifitas dalam pelayanan publiknya.

Pegawai yang mempunyai semangat kerja dan kreatifitas tinggi untuk pelayanan publik maka akan muncul kualitas pelayanan publik yang lebih maksimal karena adanya dorongan dari kepegawaian yang mempunyai semangat kerja yang tinggi, untuk menciptakan *goals* itu harus ada penunjang juga seperti pemberian jasa untuk pegawai atau kompensasi kepada para pegawai. Peraturan

---

<sup>2</sup> Karjuni Dt. Maani, "Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah", *Jurnal Dekomrasi*, Vol. 4, No. 2 (2005), hlm. 31.

pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang didalamnya telah mengatur tentang pelayanan publik yang mempunyai arti 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.<sup>3</sup> Meskipun Indonesia adalah negara hukum semua tindakan mempunyai aturan termasuk pelayanan publik yang sudah diatur dalam Undang-Undang tetapi tidak lain dari itu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangatlah kurang maksimal maka dari itu pemerintah selaku untuk melayani masyarakat harus mementingkan kepentingan umum terhadap pelayanan publik. Pelayanan publik sejatinya tidak boleh membedakan atau rasis terhadap suatu suku, ras, agama, dan golongan sebab semuanya memiliki hak yang sama rata dan tidak boleh dibedakan satu sama lain. Karena suku, ras, agama dan suatu golongan sama-sama termasuk kedalam sebuah masyarakat. Bila suku, ras, agama dan suatu golongan dibedakan mungkin akan terjadi perpecahan yang akan menimbulkan kerugian bagi negara dan akan sangat berpengaruh negatif kepada kualitas pelayanan publik tersebut.

Peraturan kualitas pelayanan publik telah diatur dalam kejaksaan sendiri yaitu pada Peraturan Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor : PER-011/A/JA/06/2013 tentang Standar Pelayanan Publik Kejaksaan Republik

---

<sup>3</sup> Yayat Rukayat, "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu", *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, Vol. 3, No. 2 (2017), hlm. 7-10.

Indonesia, pada Pasal 1 menjelaskan bahwa Standar Pelayanan Publik di Kejaksaan Republik Indonesia meliputi ruang lingkup pelayanan jasa dan administratif.<sup>4</sup> Pada petaruran standar pelayanan publik di Kejaksaan Republik Indonesia wajib dilaksanakan oleh pejabat struktural dan staff pelayanan publik. Pada titik acuan pelayanan publik yang dicontoh pertama yaitu pimpinan untuk melakukan pelayanan publik terhadap masyarakat baik pelayanan jasa maupun pelayanan administratif oleh pegawai yang ditugaskan pimpinan.

Pelayanan publik harus diintegrasikan dengan pelayanan informasi publik yang bertujuan untuk memberikan informasi secara luwes dan transparan kepada masyarakat. Pada pelayanan publik sering kali ditemukan masalah kurangnya informatif yang menyebabkan misskomunikasi kepada yang membutuhkan informasi, terutama informasi digital sangatlah utama pada jaman modern. Selain meningkatkan kualitas pelayanan publik diberbagai pemerintahan atau golongan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pelayanan publik adalah tujuan utama dan untuk membuat peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan adanya keluhan dari masyarakat atas pelayanan publik dan sarana pemerintah yang kurang memadai jadi adanya kualitas pelayanan publik bagi masyarakat. Kualitas pelayanan publik di kejaksaan di terapkan kepada pegawai atau petugas pelayanan yang sudah diberikan bekal dan etika serta prosedur pelayanan yang telah diterapkan pada pelatihan petugas pelayanan. Pada media massa diberlakukannya sosialisasi atas

---

<sup>4</sup> Peraturan Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor : PER-011/A/1A/06/2013 tentang Standar Pelayanan Publik Kejaksaan Republik Indonesia.

pelayanan publik sehingga menjadikannya informatif. Pada petugas pelayanan yang bekerja tidak sesuai dengan pedoman atau prosedur maka diadakannya sanksi supaya sesuai dengan standar pelayanan.

Pelayanan publik *offline* pelayanan publik *online* pun seperti pada media masa harus disama ratakan dengan kualitas pelayanan yang memadai dan lebih informatif dan cekatan dalam memberikan informasi kepada masyarakat karena pada saat ini era digital sangat tinggi dan banyak dimanfaatkan oleh masyarakat untuk mencari dan mengetahui informasi pada media massa sebab lebih efisien waktu yang digunakan. Pada penelitian awal ini telah ditemukan kejanggalan bahwa masyarakat pada saat ini kurang puas terhadap pelayanan publik yang telah diberikan pemerintah dari segi pelayanan atau sarana prasarana. Beberapa keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik diantara lain seperti sarana yang diberikan pemerintah kepada masyarakat yang kurang memadai, berbelit-belit dan tidak efisiensi waktu terhadap pengurusan berkas, petugas yang tidak hadir, dan pemungutan biaya pada saat pengurusan berkas yang tidak transparan pembayarannya, kurang informatif dan kurang responsif petugas pelayanan publik terhadap masyarakat. Keluhan tersebut, menjadi dasar utama kurang maksimalnya pelayanan publik bagi masyarakat. Salah satu cara untuk mewujudkan pelayanan publik bergerak menjadi lebih berkualitas bagi masyarakat yaitu, dengan adanya penerbitan keputusan dari Menteri Pendayagunaan Negara dengan keputusan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang merupakan penyelenggaraan pelayanan publik antara lain :

- a. Fungsional, adalah pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- b. Terpusat, adalah pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
- c. Terpadu, dibagi menjadi dua, diantaranya:

- 1) Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.

- 2) Terpadu Satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu<sup>5</sup>. Tujuan PTSP untuk mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, transparan, terukur sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Ruang lingkup PTSP meliputi seluruh pelayanan publik dibidang Hukum, Jasa dan Administratif yang menjadi kewenangan Kejaksaan sebagaimana diatur dalam Peraturan Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor : Per-

---

<sup>5</sup> Mukhti Iqbal, 2016, "*Pengaruh Remunerasi Terhadap Motivasi Dalam Pelayanan Publik*", (Skripsi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Jim Unsyiah), hlm. 41.



011/A/JA/06/2013 tanggal 21 juni 2013 tentang Standar Pelayanan Publik Kejaksaan Republik Indonesia, peraturan dan perundang-undangan lainnya yang berlaku.

Kejaksaan Negeri Sleman melakukan adanya sistem honorarium kepada pegawai atau petugas pelayanan yang telah bekerja di kantor Kejaksaan Negeri Sleman untuk memberikan penghargaan atau sebuah motivasi kerja dan membuat pegawai lebih berkreatifitas lagi dalam menjalankan pelayanan yang sesuai dengan standar pada Kejaksaan Negeri Sleman sesuai dalam peraturan Kejaksaan sendiri yaitu pada Peraturan Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor : PER-011/A/JA/06/2013 tentang Standar Pelayanan Publik Kejaksaan Republik Indonesia, pada UU Nomor 25 Tahu 2009 Pasal 1 menjelaskan bahwa Standar Pelayanan Publik di Kejaksaan Republik Indonesia meliputi ruang lingkup pelayanan jasa dan administratif. Sebuah apresiasi terhadap pegawai atas pelayanan yang telah dilakukan untuk membentuk kreatifitas pada pelayanan dan membuat kualitas pelayanan publik menjadi lebih maksimal sesuai dengan harapan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah yang memberikan haknya untuk mensejahterakan masyarakat. Meningkatkan upaya pelayanan publik bagi masyarakat, sehingga masyarakat bisa merasakan kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah dengan tingkat kepuasan pada masyaakat secara maksimal dan dibantu dengan sarana dan prasarana yang memadai, tujuan dari pemerintah setiap tahunnya pasti mempunyai arah dan mempunyai target pencapaian sendiri untuk peningkatan kualitas. Setiap tahun pelayanan publik

mengalami penurunan yang disebabkan oleh kualitas pelayanan publik di beberapa pelayanan mempunyai hambatan atau penurunan terhadap pelayanannya. Teutama pada kejaksaan pelayanan publik bagi masyarakat mengalami keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan publik.

Bersumber pada pandangan latar belakang pendahuluan diatas serta fakta yang telah terjadi dilapangan kepada masyarakat tentang kualitas pelayaan publik, bahwa peneliti akan melakukan penelitian pada kasus tersebut dengan mengangkat judul **“Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Bagi Masyarakat di Kejaksaan Negeri Sleman.”**

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana upaya Kejaksaan Negeri Sleman dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat?
2. Faktor apa yang menjadi penghambat pada Kejaksaan Negeri Sleman dalam pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis upaya Kejaksaan Negeri Sleman dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat.
2. Untuk menganalisis faktor penghambat Kejaksaan Negeri Sleman dalam pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis manfaat penelitian ini untuk meningkatkan bahan pustaka dalam bidang Hukum Administrasi Negara terutama pengaruh terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat di Kejaksaan Negeri Sleman.

##### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis penelitian ini dapat dijadikan sebagai pertimbangan atau sumbang saran untuk pemerintah yang berkaitan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat serta upaya permasalahan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Sleman.