

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting dalam pemerintahan, oleh karena itu pelayanan public yang diberikan aparatur pemerintah harus senantiasa berorientasi pada kepentingan publik<sup>1</sup>. Pelayanan publik (*Public Services*) merupakan segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lain-lain yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah yang bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku pada keseluruhan sektor<sup>2</sup>. Regulasi mengenai pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Aparatur pemerintah (Birokrasi) dituntut agar menjadi “*Public Servant*” yang dapat melayani masyarakat, sejalan dengan pendapat Irwan Noor, aparatur pemerintah harus berorientasi terhadap pelanggan bukan kepada birokrasi itu sendiri jarena pemerintahan yang demokratis lahir untuk

---

<sup>1</sup>Tyatin, Tulus Warsito, and Ulung Pribadi, ‘Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan’, *Jurnal Caraka Prabhu*, Vol 01 No. 01 (2017), 22–36.

<sup>2</sup>Muhammad Rasyidin, La ode Ali imran Ahmad, and Amriin Farzan, ‘Dampak Pemekaran Daerah Terhadap Kualitas Pelayanan Publikdi Bidang Kesehatan’, *Jimkesmas Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, Vol 2 No 6 (2017), 1–10.

melayani masyarakat<sup>3</sup>. Tugas birokrasi adalah untuk melayani, mengatur, mengawasi dan memperbaiki hubungan antara pemerintah dengan masyarakat<sup>4</sup>.

Secara umum hingga saat ini realita dalam pelayanan publik di Indonesia masih dikatakan kurang baik, hal ini berdampak kepada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah<sup>5</sup>. Sejalan dengan pendapat diatas, saat ini masyarakat masih merasakan keresahan terhadap mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang konsisten sehingga tidak adanya realisasi yang sesuai dengan aturan Undang-Undang Pelayanan Publik<sup>6</sup>.

Selain itu belum maksimalnya penerapan teknologi informasi dalam mekanisme kerja birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Padahal penerapan teknologi informasi di era globalisasi saat ini dapat menjadikan birokrasi tanpa batas atau disebut dengan *paperless organization*<sup>7</sup>. Berbagai masalah yang terjadi saat ini sesuai paparan diatas menjadi penyebab dan faktor utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada pemerintah daerah Kabupaten Limapuluh Kota, provinsi Sumatera Barat.

---

<sup>3</sup>Irwan Noor, 'Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Determinasi Pelayanan Publik Pemerintahan Daerah : Paradoks Di Era Desentralisasi', *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, Vol. 2 No. 4 (2016), 131–37.

<sup>4</sup>Khomsahrial Romli, 'Bureaucracy Communication and Government Organization Culture', in *The First International Conference on Law, Business and Government 2013, UBL, Indonesia*, 2013.

<sup>5</sup>Agung Pramatha and Luh Putu Aswitari, 'Pengaruh Retribusi Daerah, Pajak Daerah Dan Jumlah Penduduk Terhadap PAD Di Provinsi Bali', *Jurnal Ekonomi Pembangunan UNUD*, Vol. 7 No. 8 (2018), 1767–95.

<sup>6</sup>Nurul Umi Ati and Agus Zainal Abidin, 'Pelaksanaan Good Governance Dalam Meningkatkan Efektifitas Kinerja Pegawai Perempuan Pada Pelayanan Publik', *Jurnal Respon Publik*, Vol. 13 No. 2 (2019), 18–24.

<sup>7</sup>Akadun, 'Good Governance Dalam Otonomi Daerah', *Sosio*, Vol.3 No. 4 (2018), 37–47.

Menurut data Ombudsman Provinsi Sumatera Barat (2019), terdapat 488 laporan terhadap pelayanan publik dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung selama tahun 2019, laporan ini meningkat setiap tahunnya sejak tahun 2017 dan 2018 yaitu 332 dan 359 laporan<sup>8</sup>. Selanjutnya, Ombudsman Sumatera Barat mengeluarkan rapor pelayanan publik kepada daerah-daerah di Sumatera Barat, salah satunya kabupaten Limapuluh Kota dengan nilai 55 (Kuning). Dasar penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman terhadap pelayanan publik di Sumatera Barat sesuai dengan keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu mekanisme atau prosedur pelayanan yang baku, batas waktu penyelesaian, transparansi biaya yang sesuai dengan dasar hukum yang berlaku, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pelayanan

Berdasarkan penjelasan dan paparan tersebut, maka kita mengetahui pelayanan publik di Sumatera Barat, khususnya di Kabupaten Limapuluh kota belum optimal seperti yang diinginkan masyarakat sebagaimana mestinya. Oleh karena itu penelitian ini akan membahas mengenai bagaimana upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan publik serta apa saja hambatan yang terjadi dalam peningkatan pelayanan publik di kabupaten Limapuluh Kota.

---

<sup>8</sup>Ombudsman Ombusman, 'Ombusman Sumatera Barat', *Ombudsman Republik Indonesia*, 2019 <<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ombudsman-sumbar--200-laporan-layanan-publik>> [accessed 18 April 2020].

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan publik di kabupaten Limapuluh Kota?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat yang terjadi dalam meningkatkan pelayanan publik di kabupaten Limapuluh Kota?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan publik kabupaten Limapuluh Kota.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan publik yang optimal pada ruang lingkup pemerintah daerah kabupaten Limapuluh Kota.

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat bagi ilmu pengetahuan

Penelitian ini memiliki kontribusi dalam ilmu pengetahuan dan pembangunan dengan memberikan masukan yang baik bagi masyarakat ataupun pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan publik yang optimal di ruang lingkup pemerintah daerah kabupaten Limapuluh Kota.

2. Manfaat untuk pembangunan dan perkembangan

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran yang berguna bagi perkembangan hukum terutama di bidang hukum tata negara.