

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Birokrasi merupakan keseluruhan struktur organisasi pemerintahan yang bertugas melaksanakan fungsi-fungsi negara melalui peran administratif yang sistematis dan terstruktur. Struktur tersebut mencakup berbagai tingkatan pemerintahan, mulai dari tingkat provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, hingga desa atau kelurahan, yang secara bersama-sama menunjang pelaksanaan tugas pemerintahan dan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Birokrasi berfungsi sebagai aparatur yang melayani masyarakat sekaligus mengemban tanggung jawab sebagai pelaksana kebijakan pemerintah (Thoha,2014).

Birokrasi menekankan pada kekuasaan yang dimiliki individu di posisi tertentu, yang dijalankan secara legal dan formal. Tujuannya untuk memastikan pelaksanaan kekuasaan dapat dipertanggungjawabkan secara jelas, Setiap jabatan dijalankan oleh petugas yang memiliki wewenang khusus. Aparatur pemerintah harus memiliki pedoman dan arahan yang jelas untuk mengatur sikap serta perilaku mereka. Tanggung jawab yang diemban tidak hanya bersifat formal dan legal, tetapi juga mencakup aspek moral dan etika. Dalam pelaksanaannya, pejabat tertentu tidak diperkenankan menyalahgunakan kewenangan birokrasi untuk kepentingan pribadi (Weber,1947). Sejalan dengan itu, kinerja birokrasi mencerminkan sejauh mana aparatur pemerintah berhasil melaksanakan tugas, fungsi, dan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan organisasi publik, khususnya dalam

penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Kinerja birokrasi berkaitan erat dengan kemampuan aparatur dalam bekerja secara produktif, responsif, dan akuntabel (Dwiyanto,2018).

Dalam kerangka hukum, penyelenggaraan birokrasi dan pelayanan publik di Indonesia telah diatur secara jelas. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara menegaskan bahwa ASN harus menjalankan tugas secara profesional, netral, bebas dari, serta berorientasi pada pelayanan publik. Selain itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan wajib memberikan layanan yang berkualitas, transparan, tidak diskriminatif, dan mengutamakan kepentingan masyarakat. Selanjutnya, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah, termasuk kecamatan, untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan publik secara efektif sesuai kebutuhan masyarakat setempat.

Pelaksanaan pelayanan publik pada umumnya berada pada level pemerintahan terdekat dengan masyarakat, salah satunya adalah kecamatan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Tasikmalaya Tahun 2025, Kecamatan Cihideung merupakan salah satu kecamatan dengan karakteristik wilayah perkotaan yang memiliki tingkat aktivitas masyarakat cukup tinggi. Jumlah penduduk Kecamatan Cihideung pada tahun 2024 mencapai 75.422 jiwa yang terdiri atas 38.045 penduduk laki-laki dan 37.377 penduduk perempuan. Dengan luas wilayah sekitar 5,45 km², tingkat kepadatan penduduk Kecamatan Cihideung mencapai 13.839 jiwa per kilometer persegi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa

Kecamatan Cihideung memiliki beban pelayanan publik yang cukup besar karena harus melayani kebutuhan administrasi masyarakat dalam jumlah yang relatif tinggi.

Di sisi lain, berdasarkan data Kantor Kecamatan Cihideung, jumlah Pegawai Negeri Sipil yang bertugas di lingkungan Kecamatan Cihideung pada tahun 2024 sebanyak 18 orang. Jumlah aparatur tersebut menjadi unsur penting dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat yang jumlahnya mencapai lebih dari 75 ribu jiwa. Oleh karena itu, kinerja birokrasi menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Cihideung.

Kecamatan memiliki peran strategis sebagai perangkat daerah yang menjadi penghubung antara pemerintah kota atau kabupaten dengan masyarakat secara langsung. Sebagai unit birokrasi yang berada pada garis terdepan, kecamatan bertanggung jawab menyelenggarakan berbagai pelayanan administratif yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik di tingkat kecamatan harus diselenggarakan berdasarkan prinsip sederhana, cepat, tepat, transparan, serta berkeadilan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, serta tidak diskriminatif kepada masyarakat. Kecamatan sebagai perangkat daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dituntut untuk mampu menjalankan pelayanan secara profesional. Aparatur kecamatan harus memiliki profesionalisme,

integritas, serta netralitas dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan secara adil tanpa adanya praktik diskriminasi maupun kepentingan tertentu.

Namun realitas di lapangan, menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip birokrasi. seperti dalam penelitian yang dilakukan oleh Poernomo, Novi Yanto dan Purnawan (2025) di Kecamatan Teluk Segara Kota Bengkulu, menemukan bahwa kinerja pelayanan publik di tingkat kecamatan pada dasarnya telah berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan, namun masih terdapat beberapa kendala terutama dalam aspek kejelasan informasi pelayanan, konsistensi SOP dan sikap aparatur.

Pola permasalahan ini juga terlihat di Kantor Kecamatan Cihideung Kota Tasikmalaya, yang masih ditemukan sejumlah kendala dalam proses pelayanan. Temuan tersebut diperkuat melalui hasil pengamatan awal dan pra-wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Berdasarkan pra-wawancara dengan salah satu aparatur di Kantor Kecamatan Cihideung, diketahui bahwa pihak kecamatan masih sering menerima pengaduan dari masyarakat terkait proses pelayanan administratif. Selain itu, peneliti juga melakukan pra-wawancara kepada beberapa masyarakat yang pernah mengurus pelayanan di kantor kecamatan tersebut.

Dari hasil pra-wawancara tersebut diketahui bahwa masyarakat masih menyampaikan beberapa keluhan, seperti lamanya proses pelayanan, kurangnya kejelasan informasi mengenai prosedur pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa fungsi pelayanan publik belum optimal dan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini, menjadi penting untuk

diperhatikan mengingat Kecamatan Cihideung merupakan salah satu wilayah dengan jumlah penduduk dan aktivitas pelayanan yang cukup tinggi di Kota Tasikmalaya. Semakin besar jumlah masyarakat yang harus dilayani, maka semakin besar pula tuntutan terhadap birokrasi untuk memberikan pelayanan yang cepat, jelas, transparan, dan akuntabel. Dengan demikian, berbagai keluhan masyarakat yang masih muncul dapat menjadi indikator bahwa terdapat aspek-aspek tertentu dalam kinerja birokrasi yang perlu dievaluasi dan ditingkatkan.

Kondisi ini tidak hanya soal teknis pelayanan, tetapi juga menyangkut bagaimana negara benar-benar hadir dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Kecamatan sebagai level pemerintahan yang paling dekat dengan warga pada dasarnya menjadi wajah negara yang paling nyata. masyarakat berinteraksi langsung dengan pemerintah, sehingga penilaian terhadap negara tidak dibentuk dari kebijakan yang bersifat abstrak, melainkan dari pengalaman langsung saat mengurus pelayanan. oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur menjadi cerminan nyata dari wajah negara di mata publik.. Ketika pelayanan dirasakan tidak jelas, tidak konsisten, atau kurang responsif, masyarakat cenderung membangun persepsi negatif terhadap pemerintah. Citra tersebut kemudian berimplikasi lebih luas terhadap tingkat kepercayaan publik (public trust) kepada pemerintah. Rendahnya kepercayaan publik tidak hanya berdampak pada legitimasi birokrasi sebagai pelaksana kebijakan, tetapi juga dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan dan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan.

Citra tersebut berpengaruh langsung pada kepercayaan publik. Kepercayaan publik menjadi modal penting bagi pemerintah untuk menjaga legitimasi. Ketika

masyarakat percaya, mereka cenderung lebih menerima kebijakan dan lebih patuh terhadap aturan. Sebaliknya, ketika kepercayaan melemah, jarak antara masyarakat dan pemerintah akan semakin terasa, bahkan bisa memunculkan sikap apatis atau ketidakpedulian terhadap kebijakan yang dibuat. Oleh karena itu, menjaga dan meningkatkan kepercayaan publik melalui pelayanan yang baik menjadi hal yang sangat penting. Pelayanan publik tidak hanya berfungsi sebagai sarana pemenuhan kebutuhan administratif, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam memperkuat legitimasi pemerintah. Dengan pelayanan yang transparan, konsisten, dan responsif, pemerintah tidak hanya dapat memperbaiki citra, tetapi juga membangun hubungan yang lebih kuat dan dengan masyarakat.

Penulis dalam penelitian ini menggunakan teori Weber (1947) melalui teori birokrasi rasional-legal, birokrasi ideal dibangun atas dasar aturan hukum yang jelas, pembagian kerja yang tegas, hierarki kewenangan, profesionalisme, serta hubungan kerja yang impersonal. Kekuasaan dalam birokrasi bersumber dari jabatan dan regulasi, bukan dari kepentingan pribadi, sehingga pelayanan publik seharusnya dilaksanakan secara adil, efektif, efisien, dan bebas diskriminasi. Tipe ideal ini menempatkan birokrasi sebagai instrumen rasional negara untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang tertib dan akuntabel.

Berdasarkan uraian tersebut, diperlukan penelitian yang lebih mendalam untuk mengkaji bagaimana kinerja birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cihideung, Kota Tasikmalaya. Untuk memahami fenomena tersebut secara lebih mendalam dan kontekstual, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sehingga dapat menggali pengalaman, persepsi, serta praktik

pelayanan yang dilakukan oleh aparatur birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan judul dan latar belakang yang telah diuraikan, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana kinerja birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cihideung Kota Tasikmalaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk menganalisis Kinerja Birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Cihideung Kota Tasikmalaya.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah diperlukan agar penelitian memiliki ruang lingkup yang jelas, terarah, dan tidak melebar ke berbagai aspek di luar fokus kajian. Dalam penelitian ini difokuskan pada kinerja birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cihideung Kota Tasikmalaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan menjadi referensi ilmiah mengenai kinerja birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik di tingkat

kecamatan, serta menjadi bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji permasalahan sejenis.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Kantor Kecamatan Cihideung dan pemerintah daerah dalam meningkatkan kinerja aparatur serta kualitas pelayanan kepada masyarakat, mendorong profesionalisme dan tanggung jawab aparatur, serta memberikan pelayanan yang lebih efektif, mudah, dan memuaskan bagi masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat bagi peneliti untuk menambah pengalaman dan pengetahuan lapangan.