BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang jasa, fasilitas ruang publik, infrastruktur, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik *(public reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Hakikat pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Azas dan Hakikat Pelayanan Publik menyatakan bahwa:“pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. pemerintah selaku pemberi pelayanan melayani masyarakat dan mengerti apa yang di ingnkan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau koporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi

dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan, seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik. Sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Didalam Undang-Undang Pelayanan Publik terdapat pengertian pelayanan publik yaitu: 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. Penyelenggara pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga

independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Atasan satuan kerja penyelenggara merupakan pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik. Organisasi penyelenggara pelayanan publik atau organisasi penyelenggara merupakan satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan publik ini mengatur pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara, dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya. Sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan dan pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya.

Pelayanan atas jasa publik merupakan penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan dan pembiayaannya tidak

bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Negara.

Semua kegiatan pelayanan publik didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik, untuk dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik yaitu: tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda termasuk tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas (prima) merupakan salah satu ciri-ciri kepemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya dalam bentuk pelayanan, antara lain : barang, jasa dan administratif. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Salah satu pelayanan Jasa yang diberikan oleh aparatur adalah pelayanan memberikan fasilitas *Wifi* Gratis di seputaran ruang publik Kota Bandung dan salah satunya di taman-taman tematik

yang ada di Kota Bandung seperti di taman jomblo, taman film dan taman pranatayudha yang di kenal dengan nama *Wifi* Bandung Juara.

Didalam pelaksanaaya Pemerintah Kota Bandung tidak bekerja sendirian melainkan di bantu oleh beberapa Dinas terkait dan Perusahaan Negara seperti Dinas Pemakaman dan Pertamanan Kota Bandung sebagai Dinas yang berwenang dalam mengelola pertamanan yang dimana akan di pasangi titik-titik wifi bandung juara oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, dan didalam pengelolaanya Dinas Komunikasi bekerjasama dengan PT.Telkom Indonesia sebagai pihak yang bertugas menjalankan dan melakukan perbaikan terhadap fasilitas wifi bandung juara yang ada di ruang publik Kota Bandung.

Masalah yang terjadi terkait dengan kualitas pelayanan adalah bahwa dalam pelaksanaannya pemerintah tidak serta merta memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang di inginkan masyarakat, banyaknya keinginan yang tidak dapat terpenuhi merupakan suatu bukti kurang optimalnya pelayanan pemerintah. Salah satu contohnya adalah pemberian pelayanan *Wifi* Bandung Juara di taman-taman yang ada di Kota Bandung. Berdasarkan data yang diperoleh di situs Detik News, terdapat sejumlah masyarakat yang mengeluhkan matinya fasilitas *WIFI* Bandung Juara. Seperti yang dikutip dari sumber sebagai berikut:

http://news.detik.com/read/2014/10/14/160902/2718528/486/ini-penyebab-wifi-bandung-juara-sumbangan-pt-telkom-mati :

> **Bandung** - Sejumlah warga Bandung mengeluhkan matinya fasilitas WiFi gratis 'Bandung Juara'. Fasilitas koneksi internet gratis dari CSR PT Telkom ini sudah beberapa bulan lalu tidak bisa dimanfaatkan oleh warga Bandung. Apapenyebabnya? Menurut Kabag Ekonomi Pemkot Bandung Lussy

> Lesminingwati fasilitas *WiFi* Bandung Juara tersebut memang belum diperbaharui oleh PT Telkom selaku pemberi CSR.
> "Sampai sekarang WiFi Bandung Juara masih ada, cuma belum update. Kesulitannya CSR mereka ada SOP. Kita sekarang sedang lakukan proses administrasi untuk mengaktifkan lagi," kata Lussy di Plaza Balai Kota Jalan Wastukancana Kota Bandung, Selasa (14/10/2014).
> Lusi memaparkan, aset *WiFi* Bandung Juara masih menjadi tanggung jawab PT Telkom karena belum ada serah terima kepada Pemkot Bandung. Untuk itu Pemkot Bandung tidak bisa melakukan pemeliharaan aset milik pihak ketiga.
> "Ada prosedur yang mengikat perusahaan. Tapi akan kita upayakan agar bisa hidup lagi," ujarnya.
> Sementara itu di tempat yang sama, Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Yayan Ahmad Brilyana menyatakan, Pemkot Bandung sudah melakukan koordinasi dengan PT Telkom terkait permasalahan *WiFi* 'Bandung Juara'.
> Menurutnya, ada sejumlah tahapan yang harus dilakukan untuk bisa menghidupkan kembali fasilitas *WiFi* gratis tersebut.
> "Jawaban mereka ada prosedur dan SOP-nya, misalnya untuk pengadaan alat-alat. Karena ini bentuknya sumbangan, jadi kami belum bisa bertindak. Nanti akan kita usahakan untuk koordinasi dengan Telkom," ujar Yayan.
> Yayan juga menegaskan, jika memang PT Telkom tidak lagi mengalokasikan anggaran untuk fasilitas tersebut, Diskominfo akan menyiapkan anggaran sendiri untuk pengadaan *WiFI* gratis pada tahun 2015.
> "Kita akan menyiasati dengan penganggaran pada tahun 2015, karena *WiFi* itu tanggung jawab Diskominfo. Kami akan selaraskan dengan target lima ribu titik *wifi* gratis," tandasnya.

Berdasarkan keluhan masyarakat diatas, kenyataanya banyak titik-titik *Wifi* Bandung Juara yang terpasang belum terkelola dengan baik, hal ini terlihat dari mulai saat *user* melakukan *login* untuk bisa mengakses ke *internet* sering sekali mengalami kegagalan atau bahkan sudah *connect* namun dalam durasi 20 detik mengalami *disconnect* secara otomatis. Masalah lain juga yang sering dirasakan oleh pengguna *Wifi* gratis yaitu kecepatan *Wifi* yang tidak stabil sehingga menimbulkan adanya indikasi ketidakpuasan masyarakat terhadap kebijakan *Wifi* Bandung Juara. Disini terlihat bahwa walaupun dengan adanya fasilitas yang cukup memadai dan ditunjang

dengan dukungan dari masyarakat, namun jika aparatur Pemerintah Kota Bandung tidak ikut merawat dan memberikan dukungan dalam mengawasi maka hasil dari produk pelayanan *Wifi* Bandung Juara belum bisa dianggap optimal dalam penerapanya. Didalam kasus ini dapat di lihat bahwa Pemerintah Kota Bandung belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya, apa yang di cita-citakan masih belum sesuai dengan apa yang di lihat dalam kenyataan.

Peneliti menentukan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik Program *Wireless Fidelity (Wifi)* Bandung Juara di Ruang Publik Kota Bandung karena, peneliti merasakan langsung saat menggunakan pelayanan yang diberikan, peneliti menemui masalah pada kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh aparatur dalam mengembangkan program pemerintah tersebut, kualitas sumber daya yang kurang mampu mengakses program tersebut juga sangat terlihat saat peneliti melihat banyaknya keluhan masyarakat tentang program ini, seperti yang telah dipaparkan oleh peneliti sebelumnya. Oleh karena itu peneliti memilih ruang publik Kota Bandung sebagai tempat penelitian pada masalah *Wireless Fidelity (Wifi)* Bandung Juara di Ruang Publik Kota Bandung, dan yang dimaksudkan ruang publik dalam penelitian ini adalah taman taman yang ada di Kota Bandung.

Bertitik tolak pada penjelasan di atas, maka peneliti menganggap bahwa hal tersebut merupakan bahan yang cukup menarik untuk dianggap menjadi bahan penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik Program *Wireless Fidelity (Wifi)* Bandung Juara di Ruang Publik Kota Bandung".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka untuk memperjelas fokus masalah yang dijabarkan dalam penelitian ini, peneliti merumuskan sautu masalah yaitu: Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pada Program *Wireless Fidelity Wifi* Bandung Jura Yang Ada di Ruang Publik Kota Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk menganalisa pelayanan *Wifi* Bandug Juara yang ada di lingkungan ruang publik Kota Bandung, terutama di taman-taman tematik yang ada di Kota Bandung. Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa bukti fisik dari kualitas pelayanan yang di berikan oleh Pemerintah Kota Bandung pada program *Wifi* Bandung Juara.
2. Untuk melihat dan memperhatikan apakah pelayanan sudah akurat dan melihat secara langsung kemampuan aparatur dalam mengelola program *Wifi* Bandung Juara yang berada di seputaran taman tematik Kota Bandung.
3. Untuk melihat adakah rasa tanggung jawab dari pemerintah/pengurus dalam mengelola program *wifi* Bandung Juara di ruang publik Kota Bandung.
4. Untuk mengukur adanya jaminan dan perhatian dari pemerintah yang diberikan melalui kemampuan petugas dalam mengelola dan menjalankan program pelayanan *Wifi* bandung juara.
5. Untuk mengukur perhatian aparatur/petugas dalam memahami kebutuhan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat baik langsung maupun tidak langsung sebagai berikut :

1. Bagi peneliti, sebagai penambah wawasan dan pengetahuan peneliti dalam mempelajari pelayanan publik yang ada di Kota Bandung dalam memberikan Pelayanan *Wifi* gratis Bandung Juara.
2. Secara teoritis, Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan, serta dapat dijadikan bahan acuan bagi teman-teman peneliti di Ilmu Pemerintahan, yang akan melaksanakan Skripsi.
3. Secara praktis, peneliti mengharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Pemerintah Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam memberikan pelayanan di bidang jasa.