



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT No: 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

Identifikasi Penyebab-Penyebab Maladministrasi pada
Pelayanan Publik Di Bandung Raya

Skripsi

Oleh

Nadilla Kartasasmita

2016310112

Bandung

2021



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT No: 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

**Identifikasi Penyebab-Penyebab Maladministrasi pada
Pelayanan Publik Di Bandung Raya**

Skripsi

Oleh:

Nadilla Kartasasmita

2016310112

Pembimbing

Tutik Rachmawati, S.I.P., M.A., Ph.D

Bandung

2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Nadilla Kartasmita
Nomor Pokok : 2016310112
Judul : Identifikasi Penyebab-Penyebab Maladministrasi pada Pelayanan Publik di Bandung Raya

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang
Sarjana Pada Selasa, 26 Januari 2021
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si. :

Sekretaris

Tutik Rachmawati, S.I.P., M.A., Ph.D :

Anggota

Hubertus Hasan, Drs., M.Si. :

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Pernyataan

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Nadilla Kartasasmita

NPM : 2016310112

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Identifikasi Penyebab-Penyebab Maladministrasi pada
Pelayanan Publik di Bandung Raya

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 13 Januari 2021



Nadilla Kartasasmita

Nadilla Kartasasmita_Cek Skripsi Ganjil 20/21

ORIGINALITY REPORT

12%	12%	5%	4%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

Hasil Uji plagiarisme dengan persentase similarity index/kemiripan sebesar 12%

ABSTRAK

Nama : Nadilla Kartasasmita
NPM : 2016310112
Judul : Identifikasi Penyebab-Penyebab Maladministrasi pada Pelayanan Publik di Bandung Raya

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab-penyebab maladministrasi yang terjadi pada pelayanan publik di Bandung Raya. Penelitian ini menggunakan konsep penyebab mal-administrasi oleh E. Bowden, Eugenie A. Samier dan Peter Milley, dan Ombudsman Republik Indonesia yang terdiri dari 3 (tiga) jenis penyebab, yaitu (1) Buruknya integritas, (2) Tidak memiliki kompetensi, dan (3) Ketidakpatuhan terhadap standar pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui [1] wawancara mendalam dengan 14 informan (pelaksana pelayanan publik di Kantor Agraria/Pertanahan Kota Bandung, pelaksana pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Bandung, pelaksana pelayanan publik di Badan Kepegawaian dan Pelatihan Kota Bandung, 9 pengguna layanan publik dan Ombudsman Perwakilan Jawa Barat) dan [2] Studi Dokumentasi (Data Penerimaan Laporan Tahun 2017-2019 Pada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat – Lokus Bandung Raya & Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan Ombudsman Republik Indonesia untuk Kota Bandung, Kabupaten Bandung, Kabupaten Bandung Barat, Kota Cimahi, dan Kabupaten Sumedang)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat tujuh faktor penyebab maladministrasi yang teridentifikasi pada pelayanan publik di Bandung Raya, yaitu (1) Buruknya Integritas, (2) Kurangnya pendidikan dan pelatihan yang diterima aparatur terkait etika, (3) Kurangnya anggaran Pemerintah untuk peningkatan dan pelatihan sumber daya Aparatur, (4) Pola pikir “penguasa” (5) Tidak memiliki kompetensi, (6) Kebiasaan otoritas pusat yang tidak menyelesaikan pelayanan sesuai ketentuan masa penyelesaian, dan (7) Ketidakpatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik.

Kata Kunci: Maladministrasi, Penyebab Maladministrasi, dan Pelayanan Publik.

ABSTRACT

Nama : Nadilla Kartasasmita
NPM : 2016310112
Judul : Identification of the Causes of Maladministration in Public Services in Bandung Raya

This study aims to identify the causes of maladministration that occur in public services in Bandung Raya. This research uses the concept of the factor causes of mal-administration by E. Bowden, Eugenie A. Samier and Peter Milley, the Ombudsman of the Republic of Indonesia which consists of 3 (three) type of causes, namely (1) impoverished integrity, (2) lack of competence, and (3) non-compliance with public service standards.

This study uses a qualitative research method with the type of case research. Data collection in this study is through [1] in-depth interviews with 14 informants (public service implementers at the Bandung City Land / Land Service, public service providers at the Bandung City Education Office, public service implementers at the Bandung City Civil Service and Education and Training, nine users public services), and West Java Representative Ombudsman) and [2] Documentation Studies (Data on the receipt of reports of maladministration complaints by the public to the West Java Representative Ombudsman for public services in Bandung Raya 2017-2019 & Application of the Republic of Indonesia Ombudsman Compliance Information System for Bandung Regency, Regency West Bandung, Cimahi City, and Sumedang Regency)

The results of this study indicate that seven factors that cause maladministration have been identifying in public services in Bandung Raya, these include (1) Poor integrity, (2) Lack of education and training received by officials regarding ethics, (3) Lack of government budget for the improvement and training of Apparatus resources, (4) The mindset of “rulers” (5) Do not have competence, (6) Habits of central authorities who do not complete services by the provisions of the completion period, and (7) Disobedient of Service Standards Public.

Keywords: *Maladministration, Causes of Maladministration, and Public Services.*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang dengan limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, penulis akhirnya dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “ Identifikasi Penyebab-Penyebab Maladministrasi pada Pelayanan Publik di Bandung Raya”. Adapun maksud penulis dalam penulisan Skripsi ini yaitu untuk memperoleh salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Katolik Parahyangan.

Penghargaan dan ucapan terimakasih tidak henti-hentinya penulis ucapkan kepada peran-peran penting yang terlibat dalam proses penyelesaian Skripsi ini. Pertama-tama Skripsi ini penulis persembahkan untuk Mamah yaitu Ibu Entas Meri sebagai hadiah terima kasih atas segala kebaikan hati dan ketulusannya yang selalu memberikan kasih sayang tiada henti serta senantiasa mendengarkan segala curahan hati penulis menghadapi segala hambatan dalam proses penyelesaian Skripsi ini tidak lupa juga, selalu memberikan dukungan dalam segala aspek baik dukungan moril maupun materil. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada Papah dan Ayah yaitu Bapak Des Aries dan Bapak Iis Sugianto, yang telah memberikan banyak dukungan bagi penulis untuk dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Penyelesaian Skripsi ini tentunya tidak luput dari peran yang paling penting yang membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini yaitu Ibu Tutik Rachmawati, S.I.P., M.A., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang sangat Saya hormati dan Saya

kagumi. Terimakasih sebesar-besarnya atas kesabaran dan kemurahan hati untuk selalu membantu, memotivasi, meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membantu penulis menghadapi segala hambatan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Selanjutnya penulis hendak mengucapkan terimakasih tak terhingga kepada peran-peran yang juga terlibat dalam proses penyusunan skripsi penulis, yaitu:

- 1) Bapak Mangadar Situmorang, Ph.D. selaku Rektor Universitas Katolik Parahyangan.
- 2) Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si. selaku Dekan FISIP Universitas Katolik Parahyangan.
- 3) Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA. selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan.
- 4) Bapak/Ibu dosen dan jajaran staf Prodi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan.
- 5) Bapak M. Taufan Dwi Putra selaku Asisten Pratama II Bidang pencegahan di Ombudsman Perwakilan Jawa Barat yang telah membantu peneliti untuk mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan oleh Peneliti.
- 6) Ibu Irviyanti Permata Agustina, S.I.kom selaku Pranata Humas Ahli Pertama di Dinas Pendidikan Kota Bandung yang telah membantu peneliti untuk mengumpulkan data, mendapatkan informasi, serta mendukung peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

- 7) Bapak Erie Hernanto, SE, M.Si selaku Kepala Sub Bagian Umum Kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pelatihan Kota Bandung yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk peneliti wawancara.
- 8) Bapak Dwi selaku Kepala Urusan Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan Kantor Pertanahan Kota Bandung yang telah membantu peneliti dalam pengumpulan data dan informasi-informasi terkait perilaku maladministrasi pada pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Bandung.
- 9) Pengguna layanan yang bersedia peneliti wawancarai.
- 10) Keluarga yang sangat saya sayangi dan cintai, Kak Vani, Jesslyn, Tyo, Bang Miko, Tek Susi.
- 11) Rakha selaku pacar, sahabat, dan kakak yang selalu memberikan semangat kepada penulis, senantiasa mendengarkan keluh-kesah, dan selalu membantu penulis dalam keadaan apapun.
- 12) Sahabat-sahabat sekaligus saudara yang sangat saya sayangi dan yang menjadi saksi dari kehidupan penulis, yaitu Adelia, Nurmelita, Satria, Kiki, Tania, dan Syifa yang selalu berada di sisi penulis dalam keadaan sulit maupun senang.
- 13) Sahabat-sahabat kuliah yang senantiasa selalu menghibur dan memberikan keceriaan di dalam kehidupan perkuliahan yaitu, Fatia, Ica, Inez, Nindy, dan Josephine.
- 14) Teman-teman calla yang senang berbagi cerita dan berbagi kasih, Tiara, Aqilla, Fira, Shafira, Zahra, dan Rindy.

- 15) Teman-teman seperjuangan skripsi yang sangat saya sayangi, Vani, Wishly, Aul, Inez, Mayang, Dinda, Thalia, Agnes, dan Dhio.
- 16) Semua teman-teman Ilmu Administrasi Publik angkatan 2016.

Akhir kata penulis kembali mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penulisan ini dan penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan dapat menjadi bahan masukan bagi Instansi Pelayanan Publik.

Bandung, 13 Januari 2021

Nadilla Kartasmita

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
BAB II.....	17
KERANGKA TEORI.....	17
2.1 Penyebab Maladministrasi dalam Pelayanan Publik Di Bandung Raya.....	17
2.1.1 Definisi Maladministrasi.....	17
2.1.2 Bentuk-Bentuk Maladministrasi.....	18
2.1.3 Penyebab-Penyebab Maladministrasi.....	24
2.2 Model Penelitian.....	29
2.3 Kerangka Berpikir.....	32
BAB III.....	33
METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Tipe Penelitian.....	33
3.2 Peran Peneliti.....	34
3.3 Lokasi penelitian.....	35
3.4 Operasional variabel.....	35
3.5 Sumber data.....	38
3.5.1 Data Primer.....	39
3.5.2 Data Sekunder.....	40
3.6 Teknik pengumpulan data.....	41

3.6.1	Teknik Wawancara.....	41
3.6.2	Studi dokumen.....	42
3.7	Analisis Data	43
3.7.1	Reduksi Data	43
3.7.2	Penyajian Data	44
3.7.3	Kesimpulan-Kesimpulan: Penarikan/Verifikasi.....	44
3.8	Pengecekan Keabsahan Data	45
BAB IV.....		47
TEMUAN PENELITIAN		47
4.1	Penyebab-Penyebab Maladministrasi Pelayanan Publik di Wilayah Bandung Raya. 47	
4.1.1	Buruknya Integritas	47
4.1.2	Tidak Memiliki Kompetensi.....	96
4.1.3	Pengabaian Terhadap Standar Pelayanan Publik.	121
BAB V.....		136
PEMBAHASAN.....		136
5.1	Penyebab-Penyebab Maladministrasi Pelayanan Publik di Bandung Raya. ...	136
5.1.1	Buruknya Integritas.....	136
5.1.2	Tidak Memiliki Kompetensi	141
5.1.3	Pengabaian Terhadap Standar Pelayanan Publik	143
5.2	Bentuk Maladministrasi	145
5.2.1	Penyimpangan Prosedur	147
5.2.2	Perilaku Tidak Memberikan Pelayanan.....	148
5.2.3	Perilaku Tidak Kompeten	149
5.2.4	Penundaan berlarut	150
5.2.5	Perilaku Tidak Adil.....	151
BAB VI.....		153
KESIMPULAN DAN SARAN		153

6.1 Kesimpulan.....	153
6.2 Saran.....	155
DAFTAR PUSTAKA	159
LAMPIRAN	164

DAFTAR TABEL

Tabel 3 1 TABEL OPERASIONALISASI VARIABEL	35
Tabel 5 1 Penyalahgunaan wewenang	146
Tabel 5 2 Perilaku Tidak Layak/Patut	147
Tabel 5 3 Perilaku Penyimpangan Prosedur	148
Tabel 5 4 Perilaku Tidak Memberikan Pelayanan	149
Tabel 5 5 Perilaku Tidak Kompeten.....	150
Tabel 5 6 Perilaku Penundaan Berlarut.....	151
Tabel 5 7 Perilaku Tidak Adil.....	152
Tabel 6 1 Penyebab-Penyebab Maladministrasi menghasilkan Bentuk-Bentuk Maladministrasi.	154

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 1 Persentase Penerimaan Laporan Pengaduan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Bandung Raya Tahun 2017-2019	5
Grafik 1 2 Persentase Bentuk-Bentuk Maladministrasi yang dilaporkan pada pelayanan publik di Bandung Raya 2017-2019	6
Grafik 1 3 Persentase Instansi Terlapor pada pelayanan publik di Bandung Raya tahun 2017-2019	7
Grafik 1 4 Persentase Substansi yang dilaporkan Pada Pelayanan Publik di Bandung Raya 2017-2019	8
Grafik 4 1 Jumlah Pengaduan Penyalahgunaan Wewenang Pada Pelayanan Publik Di Bandung Raya Tahun 2017-2019	58
Grafik 4 2 Laporan Penyalahgunaan Wewenang, Menurut Wilayah Terlapor Pada Tahun 2017-2019	59
Grafik 4 3 Laporan Penyalahgunaan Wewenang Menurut Substansi Terlapor Tahun 2017-2019	60
Grafik 4 4 Laporan Penyalahgunaan Wewenang Menurut Instansi Terlapor Tahun 2017-2019	61
Grafik 4 5 Persentase Jumlah Pengaduan Tidak Patut/Tidak Layak Pada Pelayanan Publik Tahun 2017-2019	71
Grafik 4 6 Laporan Bertindak Tidak Layak Menurut Wilayah Terlapor Tahun 2017-2019	72
Grafik 4 7 Laporan Bertindak Tidak Patut/Layak Menurut Substansi Terlapor Tahun 2017-2019	72
Grafik 4 8 Laporan Bertindak Tidak Patut/Layak Menurut Instansi Terlapor Tahun 2017-2019	73
Grafik 4 9 Persentase Jumlah Pengaduan Penyimpangan Prosedur Pada Pelayanan Publik Di Bandung Raya Tahun 2017-2019	82
Grafik 4 10 Persentase Penyimpangan Prosedur Menurut Wilayah Terlapor Pada Tahun 2017-2019	83
Grafik 4 11 Laporan Penyimpangan Prosedur Menurut Substansi Terlapor Pada Tahun 2017-2019	84
Grafik 4 12 Laporan Penyimpangan Prosedur Menurut Instansi Terlapor Pada Tahun 2017-2019	85
Grafik 4 13 Persentase Jumlah Pengaduan Tidak Memberikan Pelayanan Pada Pelayanan Publik Di Bandung Raya Tahun 2017-2019	92
Grafik 4 14 Laporan Pengaduan Tidak Memberikan Pelayanan Menurut Wilayah Terlapor Pada Tahun 2017-2019	93
Grafik 4 15 Laporan Pengaduan Tidak Memberikan Pelayanan Menurut Substansi Terlapor Tahun 2017-2019	94
Grafik 4 16 Laporan Pengaduan Tidak Memberikan Pelayanan Menurut Instansi Terlapor Tahun 2017-2019	95
Grafik 4 17 Persentase Jumlah Pengaduan Tidak Kompeten Pada Pelayanan Publik Di Bandung Raya 2017-2019	105

Grafik 4 18 Laporan Pengaduan Tidak Kompeten Menurut Wilayah Terlapor Pada Tahun 2017-2019	106
Grafik 4 19 Laporan Pengaduan Tidak Kompeten Menurut Substansi Terlapor Tahun 2017-2019	107
Grafik 4 20 Laporan Pengaduan Tidak Kompeten Menurut Instansi Terlapor Tahun 2017-2019	108
Grafik 4 21 Persentase Jumlah Pengaduan Penundaan Berlarut Pada Pelayanan Publik Di Bandung Raya Tahun 2017-2019	117
Grafik 4 22 Laporan Pengaduan Penundaan Berlarut Menurut Substansi Terlapor Pada Tahun 2017-2019	118
Grafik 4 23 Laporan Pengaduan Penundaan Berlarut Menurut Substansi Terlapor Pada Tahun 2017-2019	119
Grafik 4 24 Persentase Pengaduan Penundaan Berlarut Menurut Wilayah Terlapor Pada Pelayanan Publik Di Bandung Raya Tahun 2017-2019	120
Grafik 4 25 Persentase Ketersediaan Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Pada Pelayanan Publik Di Kabupaten Bandung Barat 2019	129
Grafik 4 26 Persentase Pelayanan Khusus Bagi Pengguna Layanan Pada Pelayanan Publik Di Kabupaten Bandung Barat 2019	130
Grafik 4 27 Persentase Ketersediaan Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Pada Pelayanan Publik Di Kota Cimahi 2019	131
Grafik 4 28 Persentase Pelayanan Khusus Bagi Pengguna Layanan Pada Pelayanan Publik Di Kota Cimahi 2019	132
Grafik 4 29 Persentase Ketersediaan Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Pada Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang 2019	133
Grafik 4 30 Persentase Pelayanan Khusus Bagi Pengguna Layanan Pada Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang 2019	134

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Factor Opposing Initiative Among Nigerian Civil Servants	25
Gambar 2. 3 Kerangka Berpikir	33

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Istilah ‘Maladministrasi’ tidak banyak dikenal oleh masyarakat umum sebagai bentuk kesalahan/penyimpangan dari proses penyelenggaraan pelayanan publik, tetapi banyak dari mereka dapat menggambarkan perilaku maladministrasi dalam suatu contoh/bentuk perilaku seperti, korupsi, suap, nepotisme, penyalahgunaan kekuasaan, perilaku tidak adil, tidak sopan, diskriminasi, pungutan liar, pelayanan yang lambat, dan proses yang berbelit. Maladministrasi nyata nya tidak hanya dapat berbentuk perilaku, tetapi juga dapat meliputi peraturan/prosedur yang buruk sebagai hasil dari keputusan/peristiwa yang melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk suatu kepentingan pribadi/golongan yang didalamnya termasuk pengabaian terhadap kewajiban hukum oleh Penyelenggara pelayanan publik.¹

Maladministrasi adalah perilaku Penyelenggara Negara dan Pemerintahan yang menyimpang dari Peraturan Perundang-Undangan yang meliputi penyalahgunaan wewenang, melampaui wewenang, termasuk

¹ Undang-Undang No. 37 Tahun 2008

bertindak mengabaikan kewajiban hukum dalam menyelenggarakan proses pelayanan publik.² Maladministrasi dapat menghasilkan dampak yang buruk pada sistem administrasi, yaitu menurunnya tingkat kepercayaan publik kepada pemerintah dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, seperti hilangnya harapan publik terhadap pemerintah, kegagalan mencapai tujuan yang ditetapkan untuk memberikan pelayanan yang prima, kerugian dalam hal materil, serta dapat membahayakan kehidupan orang-orang dengan bersikap tidak bermoral, acuh, dan menindas kepada yang semestinya dibantu.³ Menurunnya tingkat kepercayaan publik dilihat dari Survei Lingkaran Survei Indonesia (LSI) yang menyatakan bahwa pada 2019 tingkat kepercayaan publik pada Pemerintah menurun dari 81,5 persen menjadi 75,2 persen.⁴ Hal tersebut ditandai dengan meningkatnya kasus penangkapan korupsi hingga 32 kasus menjadi 1.504 kasus dengan kerugian Negara sebesar Rp 1,8 triliun.⁵

Sejak tahun 2017-2019, birokrasi dalam pelayanan publik di Indonesia belum banyak mengalami perbaikan yang signifikan. Praktik-praktik maladministrasi masih konsisten dilaporkan oleh masyarakat dari tahun ke tahun kepada Ombudsman Republik Indonesia (RI). Berdasarkan laporan tahunan yang dipublikasikan oleh Ombudsman RI mengenai laporan

² Loc.cit

³ G. Caiden, 'Maladministration Revisited' *International Journal of Civil Service Reform and Practice*, 2 (2017): 4.

⁴ 'Angka dan Alasan Turunnya Kepercayaan Publik kepada Presiden.' *Republika.co.id*, 13 November 2019.

⁵ 'Selama 2019 Jumlah Laporan Pidana Korupsi Meningkat, Aksi Terorisme Menurun.' *Merah Putih*, 29 Desember 2019.

pengaduan maladministrasi bahwa masyarakat membuat laporan pengaduan melalui surat, datang langsung, email, telepon, media, investigasi inisiatif, dan website dengan jumlah pengaduan mencapai 34.280 pengaduan.

Pengaduan masyarakat tersebut diklasifikasikan oleh Ombudsman RI kedalam 10 bentuk maladministrasi yang tergambar pada potret pelayanan publik di Indonesia yang terdiri dari bentuk-bentuk yang disesuaikan dengan keadaan/kondisi yang ada, diantaranya:⁶

- 1) Penundaan berlarut
- 2) Penyimpangan prosedur
- 3) Tidak memberikan pelayanan
- 4) Tidak kompeten
- 5) Penyalahgunaan wewenang
- 6) Permintaan imbalan
- 7) Tidak patut
- 8) Keberpihakan
- 9) Diskriminasi
- 10) Konflik kepentingan.

Laporan tahunan Ombudsman RI tahun 2017 hingga 2019 melaporkan bahwa pengaduan maladministrasi yang terjadi di Indonesia cenderung mengalami penurunan yaitu sebanyak 8.886 pengaduan di tahun tahun 2017

⁶ 'Ombudsman Ungkap Maladministrasi Paling Banyak adalah Perizinan di Pemda' *Tribun Jabar*, 10 September 2017.

dan 7.093 pengaduan di tahun 2019.⁷ Hal ini berbanding berbalik dengan Laporan Pengaduan Masyarakat yang diterima untuk wilayah Bandung Raya. Ombudsman Perwakilan Jawa Barat pada tahun 2017-2019 mengalami peningkatan pengaduan pada tahun 2017 dengan 77 pengaduan dan meningkat pada tahun 2019 menjadi 101 pengaduan.

Bandung Raya adalah salah satu wilayah yang berada di Jawa Barat, meliputi Kota Bandung, Kabupaten Bandung, Kabupaten Bandung Barat, Kota Cimahi, dan Kabupaten Sumedang. Pada Survei Kepatuhan Standar Pelayanan Publik di seluruh Jawa Barat, Kota Bandung mendapatkan predikat zona hijau (kepatuhan tinggi) dengan nilai 86,56 pada tahun 2016, diikuti dengan Kabupaten Bandung mendapatkan predikat zona hijau (kepatuhan tinggi) dengan nilai 83,73 pada tahun 2019, sementara itu pada tahun 2019 Kota Cimahi dan Kabupaten Bandung Barat mendapatkan predikat kepatuhan zona kuning (kepatuhan sedang) dengan nilai 69,07 dan 71,09, serta Kabupaten Sumedang mendapatkan predikat zona merah (kepatuhan rendah) dengan nilai 46,77.⁸ Standar Pelayanan Publik merupakan alat ukur yang digunakan sebagai pedoman penilaian kualitas pelayanan dan alat ukur untuk melihat kepatuhan terhadap kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan

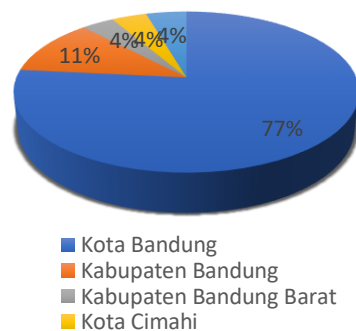
⁷ Ombudsman RI. Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2019. (Jakarta: Ombudsman RI, 2019)

⁸ Ombudsman RI. Hasil penilaian Kepatuhan terhadap standar pelayanan penyelenggara pelayanan sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (Jakarta: Ombudsman RI, 2019)

kepada masyarakat.⁹ Dengan kata lain, pelayanan publik pada wilayah Bandung Raya dapat dikatakan belum sepenuhnya memiliki kualitas pelayanan yang baik dan belum sepenuhnya bertanggung jawab terhadap janji penyelenggaran terhadap pelayanan yang diberikan kepada publik.

Selama periode tahun 2017-2019 Ombudsman Perwakilan Jawa Barat menerima 333 laporan pengaduan masyarakat yang diantaranya paling tinggi diduduki oleh Kota Bandung yang kemudian disusul oleh Kabupaten Bandung, Kabupaten Bandung Barat, Kota Cimahi, dan Kabupaten Sumedang. (Grafik 1.1)

Grafik 1 1 Persentase Penerimaan Laporan Pengaduan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Bandung Raya Tahun 2017-2019

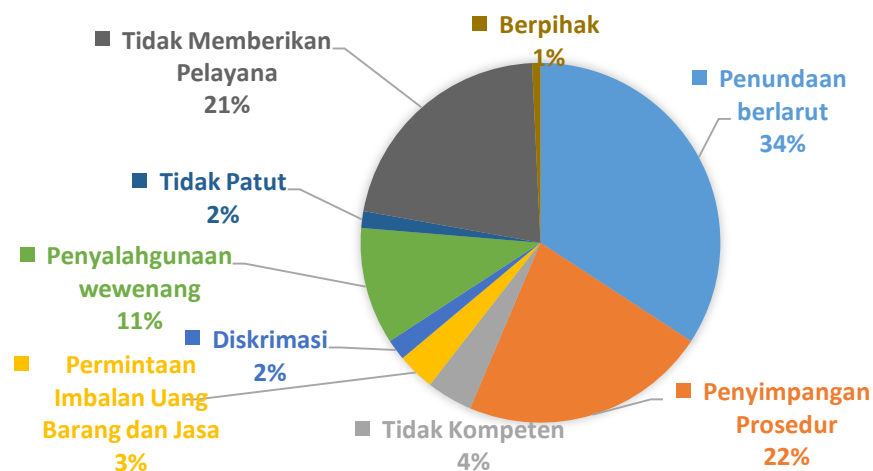


Sumber: Diolah dari Laporan Pengaduan Masyarakat Terhadap Maladministrasi Pada Pelayanan Publik di Bandung Raya tahun 2017-2019

⁹ Daton, Darius Beda. 'Layanan Publik dan Kepuasan Masyarakat'
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--layanan-publik-dan-kepuasan-masyarakat->
(22.Januari.2020)

Sementara itu, bentuk maladministrasi yang paling tinggi dilaporkan oleh masyarakat yaitu penundaan berlarut dengan persentase 34%, diikuti oleh penyimpangan prosedur dengan persentase 22% dan tidak memberikan pelayanan dengan persentase 21% (Grafik 1.2).

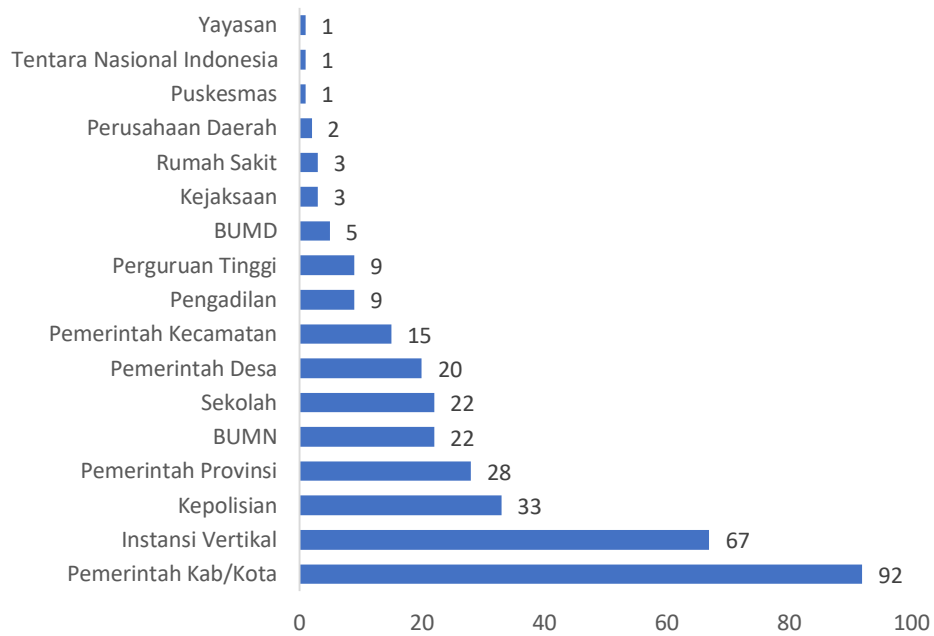
Grafik 1 2 Persentase Bentuk-Bentuk Maladministrasi yang dilaporkan pada pelayanan publik di Bandung Raya 2017-2019



Sumber: Diolah dari Laporan Pengaduan Masyarakat Terhadap Maladministrasi Pada Pelayanan Publik di Bandung Raya tahun 2017-2019

Serta Instansi yang paling banyak dilaporkan pada periode 2017-2019 diduduki oleh pemerintah kabupaten/kota dengan persentase 28%, diikuti oleh Instansi vertikal dengan persentase 20%, dan Kepolisian dengan persentase 10% (lihat Grafik 1.3)

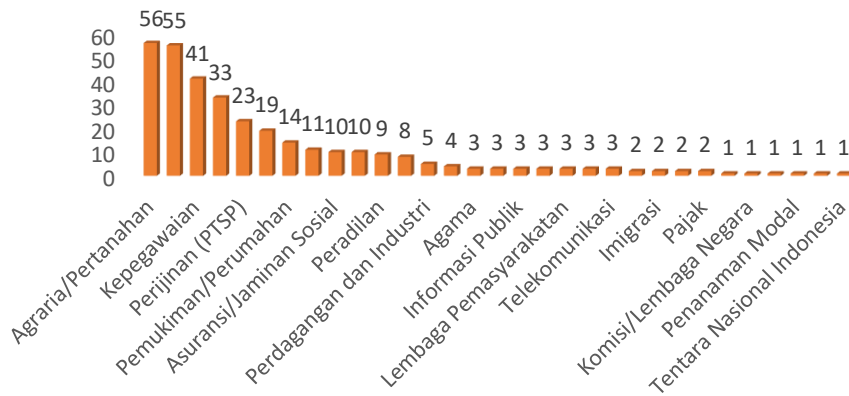
Grafik 1 3 Persentase Instansi Terlapor pada pelayanan publik di Bandung Raya tahun 2017-2019



Sumber: Diolah dari Laporan Pengaduan Masyarakat Terhadap Maladministrasi Pada Pelayanan Publik di Bandung Raya tahun 2017-2019

Dengan aspek substansinya laporan pengaduan paling banyak dilaporkan diantaranya diduduki paling banyak oleh Agraria/Pertanahan dengan persentase 17% , diikuti oleh bidang Pendidikan dengan persentase 16%, Bidang Kepegawaian dengan persentase 12%, dan Kepolisian dengan persentase 10% (lihat Grafik 1.4).

Grafik 1 4 Persentase Substansi yang dilaporkan Pada Pelayanan Publik di Bandung Raya 2017-2019



Sumber: Diolah dari Laporan Pengaduan Masyarakat Terhadap Maladministrasi Pada Pelayanan Publik di Bandung Raya tahun 2017-2019

Penjabaran data diatas menggambarkan pola maladministrasi yang dari tahun ke tahun menunjukkan pola yang konsisten, dimulai dari pengaduan masyarakat yang terdiri dari bentuk-bentuk maladministrasi yang kerap dilaporkan, instansi terlapor yang cenderung sama dengan tahun sebelumnya hingga substansi yang dilaporkannya.

Peneliti menemukan indikasi terdapat praktek maladministrasi pada pelaksanaan kegiatan pelayanan publik di wilayah Bandung Raya. Praktek maladministrasi tersebut terindikasi timbul/terjadi dikarenakan oleh beberapa faktor yang akan dijelaskan di bawah ini.

1. Maladministrasi disebabkan oleh Buruknya Integritas

Buruknya integritas pelaksana pelayanan publik di wilayah Bandung Raya dilihat dari berbagai laporan pengaduan masyarakat yang dilaporkan dan sekaligus dipublikasikan melalui website *Lapor.go.id* yang menunjukkan adanya laporan mengenai penyalahgunaan wewenang, perilaku tidak patut/layak, penyimpangan prosedur, dan Perilaku tidak memberikan pelayanan, sebagai berikut.¹⁰

- Melalui situs *Lapor.go.id*, beberapa pengguna layanan melaporkan adanya perilaku petugas yang melanggar hukum dengan menyalahgunakan wewenang untuk meminta sejumlah uang pada program PTSL diluar ketentuan biaya yang berlaku pada Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2016¹¹ tentang Percepatan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) dan tidak memenuhi janji mereka untuk menyelesaikan pelayanan pada waktu yang sudah dijanjikan. Dalam hal ini masih terdapat anggapan bahwa “uang pelicin” menjadi kunci pelayanan yang

¹⁰ Berdasarkan observasi laporan pengaduan masyarakat pada situs *Lapor.go.id* pada 20 Juni 2020.

¹¹ Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2016

cepat, hal tersebut timbul dari pola kebiasaan perilaku Aparatur yang memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk melakukan penyuaapan.

- Melalui situs Lapor.go.id, pengguna layanan melaporkan berbagai laporan mengenai adanya perilaku tidak layak dari pelaksana pelayanan publik, diantaranya (1) Pada DPMPTSP Kota Bandung, petugas pelayanan dinilai tidak menunjukkan sikap melayani yang semestinya, lantaran petugas pelayanan menunjukkan sikap yang bengis dalam memberikan pelayanan, (2) Pada RSUD Kota Bandung, pelaksana pelayanan memberikan penjelasan seputar pelayanan dengan nada suara yang menyentak, dan (3) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, pelaksana pelayanan pemberian penjelasan informasi dengan sikap tidak sabar dan penuh emosi. Sehingga, pengguna layanan merasa tidak dilayani dan dihormati dengan baik.
- Melalui situs Lapor.go.id, terdapat petugas pelayanan publik di DPMPTSP Kota Bandung yang tidak memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mengarahkan proses layanan yang tidak sesuai dengan permintaan yang diajukan oleh pengguna layanan.

- Melalui situs Lapor.go.id, terdapat keluhan masyarakat terhadap Program Beasiswa BAWAKU yang tidak dapat dianggarkan pada tahun 2019 karena adanya kesalahan dalam pengalokasian anggaran pada Program Beasiswa BAWAKU tahun 2019 yang dilakukan oleh Pengelolaan Keuangan dan Aset (BPKA) Kota Bandung.
2. Maladministrasi disebabkan oleh pelaksana pelayanan yang tidak memiliki kompetensi dalam melaksanakan pelayanan publik.

Ketidakkompetenan pelaksana pelayanan publik dapat dilihat dari berbagai pernyataan pejabat penyelenggara pelayanan publik terhadap penilaian kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik sehingga menimbulkan maladministrasi berupa perilaku tidak kompeten dan penundaan berlarut sebagai berikut.

- Menurut pernyataan Ridwan Kamil pada saat menjabat menjadi Wali Kota Bandung pada tahun 2017 melalui sistem Elektronik Remunerasi Kinerja (E-RK) menyatakan bahwa sekitar 1000 dari 7000 Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Kota Bandung memiliki kinerja rendah dengan persentase dibawah 50%.¹² Kemudian pada tahun 2018 menurut hasil Laporan Kinerja dari BKPSDMD

¹² '1.000 ASN di Kota Bandung berkinerja rendah.' Antara News, 29 Mei 2017.

Kota Cimahi, kualifikasi pendidikan dan kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) menunjukkan capaian kerja yang rendah¹³, hal ini turut didukung oleh Wali Kota Cimahi yang menyatakan bahwa PNS Cimahi masih belum memenuhi standar kinerja yang baik.¹⁴ Sedangkan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Bandung Barat dinilai tidak mampu menjabarkan tujuan, visi dan misi yang hendak diwujudkan oleh Bupati sehingga mengakibatkan rendahnya inisiatif ASN untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan masyarakat.¹⁵

- Rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di wilayah Kabupaten Bandung Barat (KBB) timbul akibat ketidakmampuan petugas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan keluhan masyarakat, sebagaimana yang dinyatakan oleh Wakil Bupati bahwa ASN di wilayah KBB dinilai “lelet” dalam merespon kebutuhan masyarakat, seperti merespon keluhan masyarakat melalui KBB *quick respons* dan kerap melempar-lemparkan tanggung jawabnya sehingga menyebabkan masyarakat harus menunggu lama dalam

¹³ Pemerintah Kota Cimahi, ‘LAPORAN KINERJA INSTANSI PEMERINTAH TAHUN 2018’ <https://cimahikota.go.id/uploads/dokumen/lakip/lakip-bkpsdmd-2018.pdf> (2018)

¹⁴ ‘Kompetensi ASN Cimahi Diragukan?.’ Limawaktu.id, 21 Juni 2020.

¹⁵ ‘Kinerja Kurang Memuaskan, Bupati Bandung Barat Aa Umbara Semprot Sejumlah ASN.’ Tribun Jabar, 4 Maret 2020 .

proses penyelesaian pelayanan.¹⁶ Selain itu, menurut Kepala Kantor Agraria/Pertanahan Kabupaten Bandung, permohonan pembuatan sertifikat tanah mengalami penumpukan hingga 11.000 berkas yang belum diselesaikan sejak tahun 2015-2018.¹⁷ Ia mengakui bahwa terdapat banyak berkas/surat-surat pelayanan yang hilang sehingga memperlambat laju penyelesaian pelayanan.¹⁸

3. Maladministrasi disebabkan oleh ketidakpatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap pemenuhan Standar Pelayanan Publik.

Dalam Survei Kepatuhan Standar Pelayanan Publik yang dirilis oleh Ombudsman Republik Indonesia pada 2019¹⁹ Kota Cimahi dan Kabupaten Bandung Barat masih berada pada zona kuning (kepatuhan sedang), sedangkan Kabupaten Sumedang berada dalam zona merah (kepatuhan rendah) yang artinya masih terdapat komponen-komponen standar pelayanan publik yang masih diabaikan, bahkan masih terdapat Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang belum memiliki Standar Pelayanan Publik, salah satu komponen standar pelayanan yang kerap tidak dipenuhi yaitu pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pengguna layanan

¹⁶ 'Kerja 'Lelet', Wakil Bupati Bandung Barat Ancam Potong TPP ASN.' Limawaktu.id, 25 Oktober 2018.

¹⁷ '11.000 Berkas Permohonan Sertifikat Belum Selesai, BPN Kab. Bandung Bentuk Tim.' Bipol.co, 19 November 2019.

¹⁸ Loc.cit.

¹⁹ Ombudsman RI, Op.cit.

berkebutuhan khusus sehingga menimbulkan perilaku tidak adil karena menghambat mereka untuk dapat mengakses pelayanan publik secara mandiri, sebagai berikut.

- Sebagaimana yang dikatakan oleh Bupati Bandung Barat²⁰ bahwa fasilitas pelayanan publik belum ramah bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus yang diakuinya sering terlupakan, padahal masyarakat berkebutuhan khusus di wilayah KBB terbilang cukup banyak.
- Penyediaan fasilitas publik dan umum di Kota Cimahi juga diakui belum ramah bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, sebagaimana yang dinyatakan oleh Ketua Perkumpulan Penyandang Disabilitas Indonesia Kota Cimahi²¹ bahwa belum optimalnya penyediaan sarana dan fasilitas publik bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus mengingat jumlah masyarakat penyandang disabilitas mencapai 1.600 orang dewasa, 500 anak-anak dan belum termasuk yang tidak tercatat di Kota Cimahi.

Langkah pertama untuk melakukan perbaikan dan perubahan terhadap perilaku-perilaku Aparatur yang menyimpang adalah dengan mengakui

²⁰ 'Fasilitas Publik di Bandung Barat Belum Ramah Disabilitas.' Gatra, 01 Jul 2020.

²¹ 'Fasilitas Umum di Kota Cimahi Dinilai Belum Ramah bagi Penyandang Disabilitas.'Tribun Jabar, 3 Desember 2018.

bahwa adanya penyakit-penyakit birokrasi dan menganggap hal tersebut adalah hal yang serius untuk diatasi²² serta melakukan identifikasi faktor-faktor apa saja yang yang memicu Aparatur dalam bertindak menyimpang. Maka dari itu, maksud dari penelitian ini ingin mengetahui penyebab-penyebab apa saja yang dapat menimbulkan maladministrasi pada pelayanan publik di wilayah Bandung Raya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil temuan awal peneliti, peneliti menemukan indikasi bahwa penyebab maladministrasi pada pelayanan publik di Bandung Raya disebabkan oleh (1) Buruknya integritas, (2) Tidak memiliki kompetensi, dan (3) Ketidapatuhan terhadap standar pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian ini bermaksud untuk menjawab pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apa saja yang menyebabkan maladministrasi pada pelayanan publik di Bandung Raya?
2. Apakah penyebab-penyebab maladministrasi pada pelayanan publik di Bandung Raya tersebut mengakibatkan timbulnya bentuk-bentuk Maladministrasi tertentu?

²² G, Caiden. 'What Really Is Public Maladministration?' *Public Administration Review*, 51 (1991): 492.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi penyebab-penyebab maladministrasi pada pelayanan publik di Bandung Raya.
2. Mengetahui apakah penyebab-penyebab maladministrasi pelayanan publik di Bandung Raya yang telah teridentifikasi mengakibatkan timbulnya bentuk-bentuk maladministrasi tertentu .