

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan Publik yaitu suatu kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas Barang, Jasa, dan pelayanan Administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, setiap Institusi Penyelenggara Negara, Koprasi, Lembaga independen yang di buat berdasarkan undang-undang untuk suatu rangkaian kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibuat semata-mata untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik. Kegiatan itu dilaksanakan bagi setiap Pejabat, Pegawai, Petugas, dan semua orang yang bekerja di dalam suatu organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Dalam melakukan Pelaksanaan Pelayanan Publik itu harus sesuai dengan standar pelayanan, karena sebagai tolak ukur yang di digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara terhadap masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur pada undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pengaturan ini ditujukan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Di kuatkan lagi dengan adanya PERPES NOMOR

96 TAHUN 2018 terkait Persyaratan dan Data ,cara Pendaftaran Pendudukan dan Pencatatan Sipil, Pemerintah Daerah dapat membangun kios pelayanan Adminduk daring pada Desa dan Kelurahan. Lalu kemudian dari PERMENDAGRI NOMOR 7 TAHUN 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring, untuk mengatur Mekanisme dan Persyaratan permohonan dokumen. Selain itu, praturan mengenai pelayanan publik berorientasi untuk terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, Tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas- asas umum pemerintah dan koprasi yang baik; agar terpenuhnya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Praturan Perundang-undangan dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut (Risnandar, 2014) E-GOVERNMENT merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu trobosan dalam meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada masing-masing instansi pemerintah secara bersekala sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Di samping itu, penigkatan kualitas pelayanan publik di laksanakan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap

penyelenggara pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik.

Untuk semakin mendekatkan pelayanan dengan masyarakat, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) kabupaten pasuruan membangun kios e-PAK LADI (pelayanan kependudukan langsung jadi secara elektronik) dan program ini meliputi ktp, Akte kelahiran, Akte kematian, Surat Pindah, Kia. Untuk pelaksanaan kios e-PAK LADI khususnya di desa Parerejo sudah berjalan hampir 1 tahun, karena program baru maka faktor dan kendala itu pasti terjadi.

Pemasalahan Penelitian e-PAK LADI ini yaitu; (1) SDM aparat yang masih memerlukan adaptasi terhadap program e-PAK LADI ini dikarenakan program baru dan berbasis IT. Karena ditemukan suatu permasalahan jaringan yang masih belum bisa ditemukan solusinya, ketika koneksi di disdukcapil problem maka dari pihak Desa tidak bisa mengirim berkas masyarakat dan harus pending. (2). Masyarakat belum mengetahui betul terkait program e-PAK LADI, dikarenakan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, dan terjadi kesalah pahaman perangkat desa ketika sosialisasi, sosialisasi tersebut dilakukan dengan mengumpulkan semua ketua RT di desa parerejo lalu tugas ketua RT mengumumkan ke seluruh warga RTnya. (3). Masyarakat cenderung apatis terhadap keberadaan e-PAK LADI, dan permasalahan ini bersangkutan dengan permasalahan yang sebelumnya, sehingga masyarakat menghiraukan dengan keberadaan program e-PAK LADI dan memilih untuk mengandalkan orang dalam.

1.2. Rumusan Masalah

Yang dibahas dalam proposal penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Implementasi program kios e-PAK LADI (Pelayanan Kependudukan Lngsung Jadi Secara Elektronik) di Desa Parerejo, Kecamatan Purwodadi, Kabupaten Pasuruan.
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi proses implementasi e- PAK LADI di Desa Parerejo, Kecamatan Purwodadi, Kabupaten Pasuruan.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang di lihat dari rumusan masalah diatas,maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi program e-PAK LADI di Desa Parerejo
2. Untuk mengetahui kendala-kendala program e-PAK LADI di Desa Parerejo.

1.4. Manfaat Penelitian

Dari berbagai hal yang telah diungkapkan di atas, maka penulis berharap dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1. Secara teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam rangka mendukung teori tentang Implementasi program e-PAK LADI Pelayanan Kependudukan langsung jadi secara elektronik, (studi kasus di Desa Parerejo, Kecamatan Purwodadi, Kabupaten pasuruan).

- b. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam memperluas pengetahuan di bidang pelayanan masyarakat yang terkait dengan “e-PAK LADI Pelayanan Kependudukan langsung jadi secara elektronik, (studi kasus di Desa Parerejo, Kecamatan Purwodadi, Kabupaten pasuruan)” wawasan ini juga dapat menjadi wacana pengetahuan bagi mahasiswa di lingkungan kebijakan, khususnya bidang administrasi publik.
- c. Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan peneliti-peneliti selanjutnya yang mempunyai obyek penelitian yang sama.

1.4.2. Secara Praktis

- a. Bagi peneliti. Sebagai wahana untuk latihan dan studi banding antara teori yang sudah di dapatkan di bangku perkuliahan lalu di praktekkan yang sebenarnya di terapkan dalam dunia pelayanan publik, sehingga nantinya dapat dijadikan bekal dalam memasuki dunia kerja.
- b. Bagi pihak pemerintah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat terhadap pengelola pelayanan publik atau sebagai bahan evaluasi terhadap kebijakan berupa pelayanan terhadap pub.

