

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Intinya, pelayanan publik menyentuh berbagai aspek eksistensi. Dalam rangka memenuhi hak sipil setiap warga negara dan tuntutan dasar atas komoditas, jasa, dan dukungan administratif dari penyelenggara pelayanan publik, negara melaksanakan pelayanan publik. UUD 1945 mensyaratkan negara untuk menyediakan kebutuhan dasar setiap warga negara untuk menjamin kesejahteraannya, oleh karena itu keberhasilan sistem politik terutama didasarkan pada seberapa baik atau buruknya pelayanan publik yang diberikan.

Memajukan kesejahteraan dan pendidikan rakyat negara merupakan salah satu tujuan berdirinya Republik Indonesia, yang secara eksplisit dinyatakan dalam pembukaan UUD 1945. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang berfungsi sebagai pedoman dan panduan bagi semua organisasi pelayanan publik dalam memberikan pelayanan terbaik, semakin memperjelasnya.

Adanya Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Data, Cara Daftar Pekerjaan dan Pencatatan Sipil, serta kemampuan Pemerintah Daerah dalam membangun kios layanan Administrasi online di Desa dan Desa semakin mendukung hal tersebut. Selain itu, Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Online akan mengatur proses dan persyaratan permohonan dokumen. Selain itu, aturan yang mengatur pelayanan publik difokuskan pada realisasi batas-batas dan hubungan yang berbeda

mengenai hak, kewajiban, dan wewenang semua pihak yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik yang terhormat sesuai dengan cita-cita dasar tata kelola pemerintahan yang baik dan koperasi; melaksanakan pelayanan publik secara penuh sesuai dengan peraturan perundang-undangan; untuk mencapai perlindungan hukum; dan

Pemerintah harus menawarkan layanan berkualitas tinggi sebagai penyedia layanan masyarakat. Kualitas pelayanan pemerintah akan ditantang untuk semakin optimal, kompeten, dan mampu memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin tinggi, baik dari segi kuantitas maupun kualitas, khususnya di era otonomi daerah. Pelayanan publik yang berkualitas tinggi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini terbukti dari lima aspek kualitas pelayanan publik yaitu dependability, responsiveness, certainty, empathy, dan tangibles, yang menjadi tolak ukur kepuasan masyarakat.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2009, seluruh kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi tuntutan penerima pelayanan dan melaksanakan peraturan perundang-undangan dianggap sebagai pelayanan publik. Penyedia layanan publik adalah divisi dari organisasi pemerintah yang menawarkan bantuan langsung kepada orang-orang yang membutuhkan layanan publik. Sementara orang, komunitas, organisasi pemerintah, dan badan hukum adalah orang-orang yang mendapatkan layanan publik. Tiga kategori layanan yang diberikan oleh organisasi pemerintah dan BUMN/BUMD dikelompokkan bersama dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2005.

Secara khusus, layanan administrasi, layanan komoditas, dan layanan layanan dikelompokkan sebagai jenis layanan berdasarkan sifat dan sifat kegiatan dan item layanan yang dihasilkan. Contoh pelayanan publik administratif meliputi kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), paspor, akta kelahiran, akta perkawinan, dan surat nikah. Layanan yang datang dalam bentuk barang, seperti jaringan telepon dan penyedia listrik, serta layanan yang datang dalam bentuk layanan, seperti pemeliharaan kesehatan, pendidikan, dan kantor pos.

Peraturan Negara Republik Indonesia tentang Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan menyatakan bahwa pengembangan, penetapan, dan pelaksanaan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip: 1) *Sederhana*. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara. 2) *Partisipatif*. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan. 3) *Akuntabel*. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan. 4) *Berkelanjutan*. Standar Pelayanan harus terusmenerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan. 5) *Transparansi*. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat. 6) *Keadilan*. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Kemakmuran dan pertumbuhan jangka panjang negara sangat dipengaruhi oleh penyampaian layanan publik berkualitas tinggi oleh pemerintah kepada penduduk. Untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik, mesin negara dimaksudkan untuk menjalankan fungsi pelayanan secara profesional, efektif, transparan, dan tanpa korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Zeithaml (1990:21-22 dalam Hardiyansyah 2011:41) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu: *expected service* dan *preceived service*. *Expected service* dan *preceived service* ditentukan oleh *dimention of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu: Ukuran kualitas pelayanan menurut memiliki sepuluh dimensi, yaitu Tangible (terlihat/terjamah), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi; Realiabile (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat; Responsiveness (tanggap), kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan; Competence (kompeten), tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan; Courtesy (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi; Credibility (dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat; Security (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko; Access (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan; Communication (komunikasi), kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat; dan

Understanding the customer (memahami pelanggan), melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan. Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml et. al.(1990:26 dalam Hardiyansyah, 2011:42) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu : *Tangibles*. terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi; *Reliability*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, *Responsiveness* terdiri dari kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. *Assurance* yaitu pengetahuan dan keramahan petugas serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaannya; *Empathy* yaitu perhatian secara individual yang diberikan oleh petugas pelayanan kepada pelanggan.

Masyarakat akan merasakan pelayanan yang baik dan prima jika organisasi dan usaha yang menawarkan layanan tersebut benar-benar dapat melayani masyarakat secara sopan dan profesional dengan standar pelayanan yang baik, prosedur yang baik, lancar, aman, dan tertib, dengan kepastian mengenai biaya dan waktu, serta dengan hukum yang mengatur tentang pelayanan yang telah diberikan. Jika masyarakat menerima layanan yang kompeten dari penyedia layanan, mereka akan puas. Mereka akan mendapat kepercayaan masyarakat untuk menggunakan bisnis tersebut lagi jika sudah puas dengan layanan yang ditawarkan.

Masyarakat akan merasakan pelayanan yang baik dan prima jika organisasi dan usaha yang menawarkan layanan tersebut benar-benar dapat melayani masyarakat secara sopan dan profesional dengan standar pelayanan yang baik, prosedur yang baik, lancar, aman, dan tertib, dengan kepastian mengenai biaya dan waktu, serta

dengan hukum yang mengatur tentang pelayanan yang telah diberikan. Jika masyarakat menerima layanan yang kompeten dari penyedia layanan, mereka akan puas. Mereka akan mendapat kepercayaan masyarakat untuk menggunakan bisnis tersebut lagi jika sudah puas dengan layanan yang ditawarkan. Salah satu kunci penentu keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik adalah sumber daya manusia (SDM). Orang yang bekerja untuk pemerintah harus memiliki pengetahuan, keterampilan yang dapat dipercaya, keahlian, sikap positif, dan perilaku yang layak. Khususnya di instansi pemerintah atau instansi pemerintah lainnya yang menyediakan layanan publik, sumber daya manusia (SDM) perlu ditingkatkan. Ketika ada sumber daya manusia (SDM) yang baik, pelayanan publik akan meningkat dan memenangkan kepercayaan masyarakat, sehingga menghasilkan tingkat kepuasan pengguna yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan.

Salah satu kunci penentu keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik adalah sumber daya manusia (SDM). Orang yang bekerja untuk pemerintah harus memiliki pengetahuan, keterampilan yang dapat dipercaya, keahlian, sikap positif, dan perilaku yang layak. Khususnya di instansi pemerintah atau instansi pemerintah lainnya yang menyediakan layanan publik, sumber daya manusia (SDM) perlu ditingkatkan. Ketika ada sumber daya manusia (SDM) yang baik, pelayanan publik akan meningkat dan memenangkan kepercayaan masyarakat, sehingga menghasilkan tingkat kepuasan pengguna yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan terobosan dalam memastikan bahwa setiap instansi pemerintah secara konsisten memberikan

pelayanan publik yang inovatif dan memenuhi persyaratan dan harapan masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan menggunakan kesejahteraan masyarakat sebagai sarana untuk meningkatkan pelayanan publik, peningkatan kualitas pelayanan publik juga dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap mereka yang memberikan pelayanan tersebut.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasuruan (DISPENDUKCAPIL) membangun kios e-PAK LADI (layanan kependudukan langsung elektronik) untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat. Program ini mencakup KTP, akta kelahiran, akta kematian, surat pindahan, dan kia. Elemen dan tantangan tersebut harus terwujud agar kios e-PAK LADI dapat diimplementasikan, terutama di Dusun Parerejo yang telah beroperasi sekitar satu tahun.

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. Karna ditemukan suatu permasalahan jaringan yang masih belum bisa di temukan 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. Melihat bagaimana kondisi faktual lapangan program E-PAK LADI yang masih belum maksimal, maka peneliti tertarik melakukan penelitian terkait kualitas pelayanan E-PAK LADI di Desa Parerejo dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Administrasi di Desa Parerejo Kecamatan Purwodadi (Studi pada Pelayanan Administrasi E-PAK LADI)”

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi E-PAK LADI di Kabupaten Pasuruan, Kecamatan Purwodadi, Desa Parerejo?
2. Apa saja unsur yang mempengaruhi di Desa Parerejo, Kecamatan Purwodadi, Kabupaten Pasuruan yang membantu dan menghambat pelayanan administrasi?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas Pelayanan Administrasi E-PAK LADI di Desa Parerejo, Kecamatan Purwodadi, Kabupaten Pasuruan?
2. Untuk memastikan unsur-unsur yang membantu dan menghambat pelayanan administrasi di Desa Parerejo, Kecamatan Purwodadi, Kabupaten Pasuruan?

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang kualitas pelayanan publik dan ilmu administrasi publik, dapat mengambil manfaat dari

temuan penelitian ini. Selain itu, dapat memperluas ruang lingkup penelitian dan menghasilkan studi teoritis yang berkaitan dengan kualitas layanan.

2. Manfaat Praktis

- a) Sebagai faktor yang harus diperhitungkan ketika melakukan urusan pemerintahan untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas tinggi. Selain itu, untuk merasakan konten di komunitas sebagai warga negara.
- b) Sebagai alat evaluasi pemerintah Desa Parerejo dalam rangka mempertahankan standar pelayanan publik yang tinggi.