

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam suatu lembaga Organisasi yang terjadi di Kabupaten Pasuruan yang tepatnya di Kantor Kecamatan Pandaan pegawai pasti mempunyai beberapa tahapan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dalam arti cepat tanggap pada waktu proses pelayanan, karena hal tersebut adalah strategi yang menjadikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang kini ramai diperbincangkan dilingkungan masyarakat karena pelayanan merupakan suatu kebutuhan masyarakat. Apabila pelayanan yang diberikan oleh Aparatur di Kantor Kecamatan Pandaan baik dan berkualitas maka dalam pelaksanaan memberikan pelayanan itu dapat diterima oleh masyarakat dengan baik dan bisa dikatakan berhasil dalam memberikan kepuasan dalam pemenuhan suatu kebutuhan masyarakat.

Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Sebagai profesi/pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integrasi, netralitas dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.

Dikarenakan pelayanan sudah merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur yang notabennya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan masyarakat. Berdasarkan paradigma tersebut aparat pemerintah daerah khususnya aparat pemerintah Kecamatan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat. Undang-Undang dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatu terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, menunjukkan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar pelayanan. standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

yang meliputi Persyaratan, Prosedur, Jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang pedoman Umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Contoh pelayanan publik dalam bentuk administrasi yaitu pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan Akte Kelahiran,

pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank. Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur negara seperti jembatan dan jalan tol.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka pelayanan tersebut tidak berkualitas. Seperti halnya menurut Ibrahim dalam Hardiansyah (2011:40) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi pemerintah belum dapat memnuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit ketika mengurus Akte kelahiran dan KTP di Instansi Pemerintah namun alat untuk pembuatan KTP tidak berfungsi dan ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. ketiidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Instansi

pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Pada akhirnya masyarakat harus benar-benar merasakan manfaat dari Kinerja pegawai selama ini sangat di sayangkan karena pada kenyataannya pemanfaatan tenaga kerja para pegawai selaku sumber daya manusia belum optimal, buktinya dari hasil obsevasi awal penelitian penulis banyak terlihat gejala-gejala masalah yang terjadi yang berhubungan dengan semangat kerja pegawai.

Menurut Pasalong (2010:128), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memnuhi kebutuhan.

Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan.

“Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, “Ratminto dan Winarsih (2015:18).

Berdasarkan temuan pada observasi oleh peneliti bahwa pada bulan Juni di Kantor Kecamatan Pandaan penulis menemukan masalah terkait dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan yang dimana pertama tentang sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti tempat duduk yang kurang dan tidak adanya AC dalam ruangan tersebut.

Permasalahan kedua yaitu mengenai kedisiplinan pegawai yang kurang tanggap dan cepat dalam waktu yang diberikan pada pelayanan yang awal waktu diberikan adalah 1 hari namun pada kenyataannya sampai 2 hari dikarenakan para pegawai yang tidak disiplin pada saat jam kerja.

Dari permasalahan diatas menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan yang ada di Kantor Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan masih belum efektif terhadap memberikan pelayanan pada masyarakat. Sehingga nantinya akan memicu dan menghambat suatu proses pelayanan.

Dari penjelasan diatas Dengan alasan inilah penulis tertarik meneliti tentang “KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR KECAMATAN PANDAAN KABUPATEN PASURUAN” Dalam penelitian ini, penulis membatasi faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan kependudukan pada disiplin pegawai kecamatan pada saat melayani masyarakat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang sudah tercantum di atas maka permasalahan yang akan di teliti dalam tugas akhir skripsi ini. Maka dapat rumusan masalah yang pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan?
2. Apa Faktor penghambat dan pendukung Kualitas Pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan dan untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung dalam kualitas pelayanan administrasi Kependudukan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### 1.4.1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan suatu hal yang bermanfaat untuk instansi dan sebagai bahan evaluasi dan serta informasi bagi Kantor Kecamatan Pandaan.

### 1.4.2 Manfaat Akademik

Kegunaan akademik dalam penelitian ini adalah sebagai eferensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam pencarian informasi terutama yang berkaitan dengan motivasi kinerja pegawai atau menjadi acuan dan sebagai tujuan pada penelitian-penelitian di bidang sama di masa yang akan datang dan mempermudah penelitian.

### 1.4.3 Manfaat Bagi Penulis

Kegunaan bagi penulis, dapat menambah dan memperluas wawasan dan pengetahuan penulis dalam penulisan kaya ilmiah (skripsi) terkait masalah yang diteliti, serta merupakan tugas akhir bagi peneliti untuk mendapatkan gelar sarjana.



