

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kegiatan pelayanan sampai saat ini memang tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam aspek kehidupan. Karena penyelenggara pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan warga Negara.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan “Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”

Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Mukaron dan Laksana 2016:41).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan definisi pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomo 58 Tahun 2005 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu, pelayanan administrasi, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Satu hal yang selalu diperhatikan dalam bidang *Public Service* (Pelayanan umum) terutama dari segi kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah terhadap masyarakat. Mengingat pemerintah sebagai *Service Provider* (Penyedia jasa) juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas (prima). Sudah menjadi keharusan bagi pemerintah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada penerima pelayanan, sehingga mampu bertahan dan tetap menjaga kepercayaan dan terciptanya kepuasan terhadap masyarakat. Menurut Arianto (2018:83) “Kualitas pelayanan dapat sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan”.

Sedangkan menurut Aria dan Atik (2018:16) “Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan prima. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik”

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik bisa dirasakan oleh pelanggan (masyarakat) baik itu yang tidak berwujud maupun yang tidak berwujud tergantung bagaimana dalam memberikan pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik. Jika pelayanan yang diberikan dengan baik maka kepuasan dan kepercayaan pelanggan (masyarakat) akan meningkat, begitu juga sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak dengan cara baik maka kepuasan dan kepercayaan pelanggan (masyarakat) akan menurun.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Indonesia (KEMENPAN) Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan yaitu “Bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan serta menetapkan”. Dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan dan kondisi lingkungan.

Standar pelayanan menjadi tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan sebagai acuan penilaian dan kewajiban penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Dengan adanya UU No 25 Tahun 2009 tentu bisa memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan publik baik Negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun perseorangan dengan terstandisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan. Sehingga standar pelayanan sebagai landasan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut peraturan permendagri No 59 Tahun 2021 menyebutkan “Pelayanan Dasar adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Jenis pelayanan dasar adalah jenis pelayanan dalam rangka penyediaan barang dan/atau jasa, sumber daya manusia dan petunjuk teknis atau tata cara pemenuhan standar.

Selain itu sumber daya manusia (SDM) juga menjadi salah satu faktor penentuan keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik. Aparatur sebagai sumber daya manusia (SDM) yang melaksanakan pelayanan publik harus memiliki pengetahuan, kemampuan handal, sikap dan perilaku yang baik. Sehingga mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia menjadi isu kebijakan yang semakin strategis, karena perbaikan pelayanan publik ini cenderung berjalan ditempat. Sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: (1) kurang responsive, (2) kurang informatif, (3) kurang accessible, (4) kurang koordinasi, dan (5) kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Dilihat dari sisi sumber daya manusia kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empati, dan etika.

Kelemahan pelaksanaan pelayanan publik lainnya dapat dilihat pada sisi kelembagaan, kelemahan utamanya terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit yang menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

Kantor Desa Plampang merupakan salah satu Kantor yang melaksanakan pelayanan publik yang meliputi, pembuatan KTP, surat Keterangan Lahir, Perubahan Data Kartu Keluarga, pengurusan surat kematian, dan sebagainya. Namun pada praktiknya pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa masih dihadapkan pada pelayanan yang masih belum efektif dan efisien. Maka dari itu pelayanan di Kantor Desa dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat.

Dalam pelayanan di Kantor Desa Plampang masih dijumpai permasalahan Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 31 September 2022 menemui masalah terkait dari lima (5) dimensi kualitas pelayanan. Pertama, mengenai sarana dan prasarana yang masih kurang seperti fasilitas, komputer yang belum ada, dan kantor desa masih menggunakan laptop pribadi dalam memberikan pelayanan, tidak adanya pendingin ruangan meskipun adanya kipas angin tetapi itu tidak mengarah dimana masyarakat mengantri sehingga merasa kepanasan saat siang hari, dilihat dari prasarana seperti tempat toilet yang belum bersih dan tempat parkir yang tidak tertata rapih. Kedua, mengenai masih adanya petugas yang kurang bisa menggunakan alat bantu pelayanan seperti laptop, printer, dan lain-lain. Ketiga, bahwa masih dijumpai petugas yang mendahulukan kerabat atau kenalan tanpa harus mengantri sedangkan masyarakat yang tidak memiliki hubungan harus mengantri.

Sedang berdasarkan hasil wawancara pra riset dengan masyarakat bahwa masih adanya petugas yang datang tidak tepat pada jam masuk yang telah ditentukan, dan petugas yang sering keluar sebelum jam istirahat atau sebelum waktu pulang. Hal ini menunjukkan kurang sadarnya pegawai di Kantor Desa Plampang akan tugas-tugasnya sebagai abdi masyarakat.

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah tersebut, sehingga peneliti ingin meneliti lebih dalam mengenai Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Plampang.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, sehingga dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

- 1.2.1 mengenai sarana dan prasarana yang masih kurang memadai seperti, belum adanya komputer, tidak adanya pendingin ruangan, dan prasarana seperti, tempat toilet yang belum bersih, tempat parkir yang tidak tertata rapih.
- 1.2.2 Masih adanya petugas yang masih terdapat belum bisa menggunakan alat bantu pelayanan.
- 1.2.3 Masih dijumpai petugas dalam memberikan pelayanan masih membedakan.

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah guna memperjelas arah dan objek penelitian, maka penulis membatasi permasalahan mengenai Kualitas Pelayanan dan berfokus pada lima (5) dimensi Kualitas Pelayanan.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- 1.4.1 Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Plampang Kecamatan Plampang?
- 1.4.2 Apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan kualitas pelayanan di Kantor Desa Plampang Kecamatan Plampang?

### **1.5 Tujuan penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Plampang dan faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan di Kantor Desa Plampang.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dipaparkan, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

#### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Dengan hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan wawasan dan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan publik.

#### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Untuk menjadi referensi pembelajaran mahasiswa, khususnya mahasiswa Administrasi Publik dalam memahami mengenai Kualitas Pelayanan Publik yang baik.