

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Permasalahan**

Perkembangan teknologi dan informasi yang makin pesat, mampu meningkatkan pengetahuan masyarakat, sehingga pemilihan fasilitas layanan yang adakan digunakan juga makin. Fasilitas layanan yang dipilih tersebut terkadang dilakukan masyarakat dengan cara memanfaatkan berbagai macam media sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan terhadap layanan yang akan digunakan. Pelayanan diselenggarakan kepada masyarakat merupakan salah satu fungsi pemerintah dalam upaya mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Pemerintah berperan sebagai organisasi publik non profit memiliki tujuan dan fungsi memberi pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan berdasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuannya. Keberhasilan pemerintah daerah dalam menjalankan peranannya sebagai *service provider* sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Oleh karena itu, pemerintah daerah diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik di masyarakat melalui program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan), sehingga program PATEN dapat memenuhi kebutuhan masyarakat di era *new public management* yang selanjutnya berkembang menjadi *new public service*. Dengan kata

lain, posisi pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik berubah dari “dilayani” menjadi “melayani”.

Salah satu kebijakan pemerintah dalam hal pelayanan publik adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, setelah diterbitkan peraturan tersebut diharapkan seluruh kecamatan di Indonesia menjadi agen penyelenggara pelayanan prima bagi masyarakat dalam wujud penerapan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan, itu artinya saat ini kecamatan harus mampu mewujudkan hal-hal yang dimaksud.

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban oleh pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan dan juga tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang lebih baik (*good governance*). Berfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 tahun 2018 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, dan Pemerintah Daerah, BUMN dan BUMD Tahun 2018 serta Instruksi Walikota Probolinggo Nomor 188.55/1/INST/425.012/2016 tentang Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo, untuk itu hadirilah Inovasi pelayanan “Berkas Pelayanan Jalan Sendiri” (BPJS BANGKIT) di

Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo tahun 2019, bertujuan menciptakan proses percepatan pelayanan administrasi yang mudah, cepat, transparan, akuntabel dan tanpa di pungut biaya, yang terintegrasi secara *real time* dari tingkat RT, RW, Kelurahan dan Kecamatan.

Di tahun 2020 aplikasi "BPJS BANGKIT" ada pengembangan sistem ke bawah (Warga) sehingga warga bisa mengajukan pelayanan dari rumah menggunakan aplikasi android, kesamping (Polsek, Koramil, Puskesmas dan KUA) terkait SKKB, SKD dan Pengajuan Nikah, sedangkan ke atas (Dispenduk Capil dan BPPKAD) terkait pelayanan KTP, KK, Akta Kematian dan Santunan Kematian. Inovasi pelayanan aplikasi "BPJS BANGKIT" (Berkas Pelayanan Jalan Sendiri) menjadi aplikasi induk bernama "DEMANG DIMMAS" (Kademangan Digital Melayani Masyarakat) dibangun dalam upaya meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat menggunakan aplikasi berbasis *web based* dan *mobile based (android)* dengan melihat karakteristik, pola pikir dan kebiasaan masyarakat Kecamatan Kademangan sehingga dapat menciptakan proses percepatan pelayanan administrasi.

Pada tanggal 04 September 2021 tepatnya saat hari jadi Kota Probolinggo yang ke 662, Pemerintah Kota Probolinggo meluncurkan sebuah inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi dengan nama PORTAL EMAS (Probolinggo Smart Digital Melayani Masyarakat) yang merupakan replikasi dari DEMANG DIMMAS (Kademangan Digital Melayani Masyarakat).

PORTAL EMAS merupakan bentuk komitmen pemerintah Kota Probolinggo untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan publik di Kecamatan dan Kelurahan dengan cepat, efektif dan mudah. Layanan ini membutuhkan kebersamaan seluruh warga Kota Probolinggo dalam implementasi aplikasi ini, pemerintah kota juga memberikan paket data bagi ketua RT dan ketua RW sebesar 8 GB per bulan, yang terbagi kuota untuk aplikasi 4 GB dan keperluan lainnya 4 GB. Dengan adanya inovasi ini permasalahan masyarakat dalam mengurus pelayanan yang menganggap perilaku petugas yang belum bersifat melayani (berbelit-belit), ketidakpastian penyelesaian, pungutan liar (pungli), calo, serta prosedur pelayanan yang kurang jelas “Bisa Teratasi” dengan baik. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan publik yang sudah ada di aplikasi PORTAL EMAS. Kepuasan akan timbul setelah seseorang telah mengalami pengalaman dengan kualitas jasa yang diberikan oleh penyedia jasa tersebut (Ni Putu S, 2021:32).

Untuk membantu kecamatan dalam meningkatkan peran dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah pusat melalui Kementerian Dalam Negeri melakukan inovasi. Tujuan dari inovasi ini adalah sebagai upaya meningkatkan pelayanan yang dihasilkan melalui metode dan alat baru dalam pelayanan publik. Untuk melakukan inovasi perlu yakin bahwa inovasi tersebut akan memberi keuntungan dari berbagai segi (Timbul Dompok, 2018:11). Inovasi berkaitan dengan

pelaksanaan tindakan-tindakan yang inovatif yang mengarah pada penciptaan produk atau jasa baru, inovasi dapat dilakukan baik di produk ataupun pada jasa (Gunawan & Saragih, 2019:34)

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik, hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan secara berkala. Dengan mengikuti perkembangan zaman, untuk melayani publik, pemerintah tidak hanya menyediakan pelayanan sistem konvensional, melainkan juga menyediakan pelayanan berbasis teknologi atau elektronik (Hendriyadi dan Musnaini, 2021:88).

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan publik, salah satu penyebabnya yaitu kualitas pelayanan yang dilakukan aparatur pada instansi pemerintahan kepada masyarakat belum memenuhi persyaratan dimensi kualitas pelayanan yang baik seperti bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*) (Sinaga, J, O & Hidayat, 2016:7).

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut peneliti mengambil judul penelitian yaitu “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Inovasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna PORTAL EMAS Pada Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan paparan di atas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan publik dan inovasi pelayanan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pengguna PORTAL EMAS pada Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo?.
2. Adakah pengaruh kualitas pelayanan publik dan inovasi pelayanan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pengguna PORTAL EMAS pada Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo?.

## **1.3 Batasan Permasalahan**

Penelitian ini diberi suatu batasan permasalahan agar pembahasan dalam lebih terarah sebagai berikut:

1. Masyarakat sebagai responden adalah pengguna pelayanan PORTAL EMAS di Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo.
2. Dalam konteks bahasa Indonesia, penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh karenanya ketiga

istilah tersebut dipergunakan secara *interchangeable* (dipertukarkan), dan dianggap tidak memiliki perbedaan mendasar.

3. Analisis dilakukan berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap kuesioner tentang PORTAL EMAS berupa kualitas pelayanan, inovasi layanan dan kepuasan masyarakat di Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo yang diberikan pada bulan April – Mei 2022.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik dan inovasi pelayanan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pengguna PORTAL EMAS pada Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik dan inovasi pelayanan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pengguna PORTAL EMAS pada Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Masyarakat
  - a. Hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran nyata dan menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam membuat kebijakan

yang berkaitan dengan pelayanan publik yang ada di Kota Probolinggo, khususnya pada tingkat Kecamatan.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman terhadap masyarakat pada umumnya agar lebih peka terhadap masalah-masalah yang timbul dalam hal pelayanan publik, sehingga masyarakat juga berperan aktif dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, dan ikut serta dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada.

## 2. Bagi Fakultas

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi dalam menambah pengetahuan dan bahan acuan bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.

## 3. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian administrasi, terutama kajian pelayanan publik, dan mampu memberikan gambaran sebenarnya di lapangan tentang pelayanan publik.

### **1.5 Asumsi**

Menurut Sugiyono (2017:54) “Asumsi merupakan pernyataan diterima kebenarannya tanpa pembuktian”. Asumsi ditujukan untuk membantu peneliti membatasi lingkup pembahasan langkah pemecahan masalah serta merupakan pedoman yang mendasari pelaksanaan langkah



pemecahan masalah. Asumsi sebagai anggapan dasar yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo telah memberikan pelayanan kepada masyarakat secara konsisten;
- b. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan PORTAL EMAS di Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo memberikan penilaian yang berbeda antara satu dengan lainnya;
- c. Kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo masing-masing berbeda.