

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat, daerah, maupun lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atas suatu barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik juga merupakan suatu bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah untuk melayani administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan kepentingan publik. Dalam melakukan pelayanan publik perlu perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Lembaga pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi masyarakat atau kebutuhan masyarakat yang secara dinamis (*Bilgah, 2018*).

Berdasarkan peraturan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pertanggung jawaban pelayanan publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan pelayanan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik dan melaksanakan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan. Pelaksana pertanggung jawaban dalam pelayanan publik yaitu pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada pemerintah daerah yang bertugas untuk melaksanakan serangkaian tindakan Pelayanan Publik. Kegiatan dalam pelayanan publik itu untuk melaksanakan pertanggungjawaban yang ditugaskan oleh pemerintah daerah setempat sebagaimana yang telah diatur (*Sumber: UU No 25 tahun 2009*).

Berdasarkan Peraturan Bupati (PERBUP) Probolinggo No 93 Tahun 2017 tentang penyelenggara pelayanan publik, Pemerintah daerah/atau desa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, perlu diterapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih. Pemerintah Kabupaten Probolinggo berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Publik. Pemerintah desa dalam melaksanakan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.

Berbicara tentang kualitas pelayanan yang baik dan efisiensi menjadi salah satu hal yang penting untuk diperhatikan oleh pemerintah daerah, Pelayanan yang baik menjadi ukuran dalam menilai keberhasilan pemerintah, oleh karena itu tugas pemerintah adalah melayani masyarakat dan mensejahterakan kebutuhan kehidupan di masyarakat. Penilaian pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur dalam pelaksanaan tugas yang bertanggung jawab dalam rangka pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan publik merupakan tolak ukur untuk menentukan bagaimana kinerja layanan publik di suatu lembaga penyedia layanan publik. Sedangkan Menurut Hardiansyah (2018), Kualitas pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Kualitas dapat digunakan untuk menilai tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Tolak ukur yang menjadi kepuasan masyarakat merupakan elemen yang penting dalam proses pelayanan yang berkualitas, yang dimana tujuannya harus menyeleenggarakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Dalam bentuk pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu pelayanan publik. Dalam kepuasan masyarakat Untuk dapat menilai sejauh

mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Menurut Zeithaml et.al dalam Hardiyansyah (2018:63), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Dengan ini pelayanan yang ada dikabupaten probolinggo menerapkan layanan aplikasi LAPAK, dalam rangka meningkatkan pelayanan administrasi yang berkualitas, cepat, dan tepat dalam melakukan pelayanan dan akan menguntungkan bagi masyarakat yang ada dikabupaten probolinggo. LAPAK (Layanan Cepat Administrasi Kecamatan) merupakan aplikasi pelayanan publik yang ada dikecamatan dan desa yang berada dibawah pemerintahan daerah kabupaten probolinggo. Aplikasi ini memproses permohonan warga terhadap surat keterangan, surat perizinan, pelayanan kependudukan dan pelayanan administrasi yang akan menghubungkan desa dan kecamatan yang ada diseluruh kabupaten probolinggo.

Pemerintah Kabupaten Gorontalo, Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah perlu dilakukan penilaian secara berkala. Hal ini berfungsi sebagai proses pembenahan layanan birokrasi pemerintahan. Upaya perbaikan mengenai layanan publik di kabupaten Gorontalo utara dalam meningkatkan kualitas mutu pelayanan yakni langkah-langkah yang pertama ditempuh adalah membuat maklumat atau standar layanan yang dapat dijadikan pedoman dalam memberikan layanan dapat disebar luaskan melalui brosur,

spanduk, papan pengumuman atau secara elektronik yaitu website. Yang kedua adalah membenahi sarana dan prasarana penunjang dalam memberikan pelayanan. Dengan adanya kelengkapan fasilitas maka pelayanan dapat dioptimalkan. Yang ketiga adalah melatih sumber daya manusia yang dimiliki sehingga kompetensi SDM dalam memberikan layanan lebih berkualitas. Yang terakhir adalah melakukan “Studi Tiru” ke Organisasi Perangkat Daerah dengan pelayanan publik yang memiliki nilai kepuasan masyarakat dengan kategori A, sehingga banyak yang dapat diperoleh untuk melakukan pembenahan-pembenahan untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan. Memperhatikan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan sehingga pelayanan dapat tercapai secara maksimal. Apabila kinerja pegawainya melakukan tugas dan tanggungjawabnya terhadap pelayanan, maka pelayanan tersebut akan semakin meningkat dan akan baik dalam melakukan dalam pelaksanaan pelayanannya (*Abdussamad, Tahir dan Arsana, 2021*).

Pelayanan publik di daerah Kabupaten Sidoarjo juga melakukan pelayanan dan akan meningkatkan kepuasan masyarakat yang akan lebih baik. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Tujuan utama pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih dari standar tersebut. Pelayanan

yang diberikan tanpa memandang status, pangkat, dan golongan dari suatu masyarakat. Pada saat yang sama masyarakat juga mempunyai hak dan kewajiban sebagai warga berbangsa dan bernegara berani mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan kinerja pelayanan di Kantor Kecamatan Waru. Hasil dari penelitian ini yaitu menunjukkan kelima dimensi seluruhnya bernilai gap negatif maka dapat disimpulkan bahwa para pengunjung belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo. Dalam 5 dimensi tersebut perlu adanya peningkatan untuk memenuhi kepuasan pengunjung di Kantor Kecamatan Waru adalah penambahan AC atau memperbaikinya, pegawai selalu berpakaian seragam qdan rapi, pegawai mampu memberikan alur petunjuk sesuai SOP (Prosedur), ketepatan waktu layanan serta pegawai senantiasa menjaga rahasia dokumen pengunjung. Untuk strategi perbaikannya para pegawai Kantor Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo diharapkan lebih mengefektifkan dan mengefesiensikan dalam hal pelayanan supaya masyarakat yang datang untuk menggunakan jasa di Kantor Kecamatan Waru merasa terpuaskan. (*Indriani, Pribadiyono dan Istanti, 2021*).

Sedangkan pelayanan publik di kabupaten probolinggo juga melayani pelayanan administrasi dan akan meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas, cepat dan tepat. Untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan masyarakat maka dapat dibentuk sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu sebagai kegiatan penyederhanaan mekanisme pelayanan kemanfaatan

dari sistem pelayanan terpadu benar-benar dapat dirasakan oleh masyarakat. Dalam penelitian ini terdapat beberapa kekurangan dan kelebihan seperti kelebihan dalam pelayanan ini yaitu pelayanan yang ramah dan sopan terhadap masyarakat. Sedangkan kekurangannya yaitu kurangnya inovasi terhadap pengaduan online, dengan adanya pengaduan secara online dapat dengan mudah masyarakat menyampaikan keluhan terhadap administrasi masyarakat, selain itu juga dapat menyampaikan penilaian terkait kritik dan saran terhadap tingkat pelayanan masyarakat. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004, maka diperoleh angka indeks sebesar 77,33, sehingga kualitas pelayanan publik dapat dikatakan baik atau berada di tingkat “B” (Baik). Upaya yang perlu diperhatikan oleh petugas yaitu dengan meningkatkan mutu pelayanan yang berada pada penilaian terendah, agar kualitas terhadap pelayanan yang berada di Mall Pelayanan Publik dapat meningkat (*Nawangsih dan Aderovi, 2022*)

Dalam proses melakukan pelayanan publik, pemerintah wajib memiliki satuan ukur atau penilaian yang dapat dijadikan sebuah tuntunan dalam mencapai pelayanan yang berkualitas. Kualitas itu sendiri merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan baik sehingga mendapatkan peningkatan yang baik. Pelayanan kualitas baik ialah suatu proses pelayanan yang tidak berbelit-belit sehingga masyarakat mendapatkan penanganan dengan cepat, memiliki alur proses yang jelas, tidak terdapat kesalahan-kesalahan serta masyarakat mendapatkan pelayanan menyenangkan

(Wachruroji et al., 2019). Kualitas pelayanan merupakan penilaian keseluruhan yang dilaksanakan petugas/pegawai dalam melakukan layanan yang baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat/pelanggan yang ada di instansi pelayanan publik. Sedangkan Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu (Kasmir, 2016). Instansi pemerintahan, kinerja yang dimaksud adalah hasil kerja staf pegawai dicapai dalam suatu periode tertentu. Kinerja pegawai juga mempunyai gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran atau tujuan dalam melayani kebutuhan masyarakat sebagai visi dan misi serta strategi pemerintah desa untuk mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan dalam pelaksanaan kegiatan suatu layanan publik sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah daerah setempat. Tujuan kinerja pegawai pastinya menyesuaikan harapan dan tujuan kerja secara individu maupun berkelompok dan mewujudkan kinerja yang baik dan cepat. Pemerintah desa juga membutuhkan jawaban yang memuaskan dari masyarakat yang dilakukan oleh petugas dari pelayanan publik di desa tersebut.

Dalam pelayanan publik untuk memenuhi kepuasan masyarakat secara luas tentu membutuhkan standar nilai sebuah kualitas pelayanan publik yang baik, cepat dan efisien. Masyarakat juga mempunyai penilaian dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai maupun petugas yang ada di pemerintah desa. Kepuasan masyarakat juga dapat ditunjukkan melalui sikap masyarakat dan akan terlihat dari hasil melayani pelayanan yang baik dan berkualitas. Semakin baik kualitas pelayanan hasil yang didapatkan, maka

kepuasan masyarakat akan semakin baik dan peningkatan yang akan semakin membaik dan akan menghasilkan nilai yang lebih baik dari pemerintah desa. Yang dimana, Kepuasan masyarakat merupakan hasil penilaian masyarakat yang dibutuhkan oleh instansi pemerintah dalam layanan publik terhadap pertanggungjawaban oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang harus dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan dengan harapan yang baik dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang baik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban pegawai/petugas dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat aparatur pemerintah diharapkan memberikan pelayanan yang baik serta terwujudnya tanggung jawab pemerintah daerah/desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berhasil atau tidak proses pelayanan yang diberikan dapat diketahui dengan cara mengukur persepsi masyarakat antara kebutuhan dan diharapkan (*Kabu Khadka, 2017*).

Pemerintahan daerah dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat tentunya melalui perangkat-perangkat daerah atau pegawai, salah satunya ialah yang ada di kantor desa ambulu kecamatan sumberasih kabupaten probolinggo dalam memenuhi kebutuhan serta kepentingan masyarakat dalam aspek pelayanan. Aspek pelayanan bertujuan untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat yang menunjukkan seberapa pelayanan yang di dapatkan oleh masyarakat dan seberapa tingkat kemampuan pegawai dalam melaksanakan kinerjanya. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap

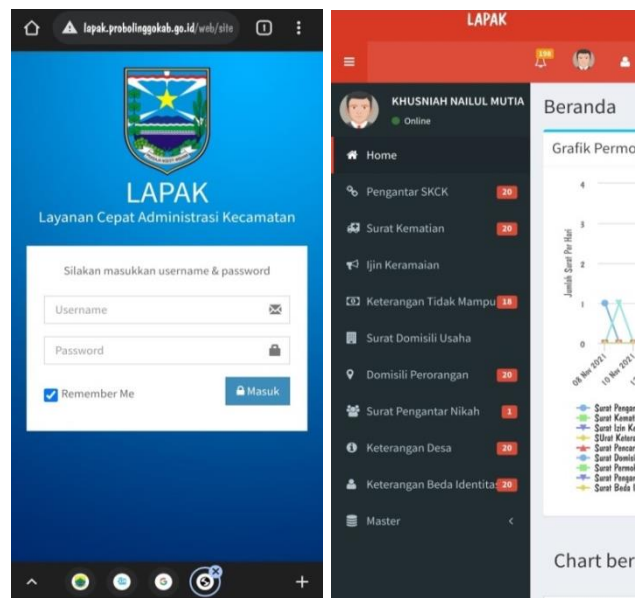
pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan dalam bermasyarakat. Kinerja pegawai sangat berpengaruh dalam suatu instansi pemerintah. Karena kinerja pegawai yang menentukan keberhasilan atau tidaknya dalam mencapai tujuan yang diinginkan oleh instansi pemerintah desa. Kinerja pegawai dapat dikatakan berhasil apabila dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dilakukan dengan baik sesuai kemampuan pegawainya.

Dengan perkembangan zaman globalisasi ini, kemajuan teknologi yang semakin canggih yang telah membawa tuntunan masyarakat terhadap pemerintah dalam melayani yang cukup efektif dan efisien. Desa ambulu kecamatan sumberasih juga merupakan bagian dari kabupaten probolinggo. Desa ambulu dalam melayani pelayanan administrasi untuk kebutuhan masyarakat juga menggunakan layanan aplikasi LAPAK yang ada di daerah kabupaten probolinggo. Layanan aplikasi LAPAK ini dilakukan sebagai upaya peningkatan pelayanan administrasi yang berkualitas, cepat, tepat dan singkat dalam melayani kebutuhan masyarakat. Dalam melakukan pelayanan publik secara online maupun offline masyarakat juga membutuhkan dengan pelayanan yang baik maka dari itu masyarakat juga bisa menilai pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah desa tersebut. Jika, pelayanan yang dilakukan pemerintah daerah tersebut sudah melakukan dengan standar pelayanan publik maka penilaian layanan akan semakin baik dan meningkatkan suatu pelayanan yang sudah maksimal. Model pelayanan yang ada di desa ambulu merupakan bentuk kegiatan dalam penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang ada. Jika melakukan model pelayanan secara offline yaitu

menggunakan surat pengantar/lembaran dan menggunakan tulis tangan yang dibuat oleh capil (catatan sipil) untuk desa sebagai bahan dasar pembuatan surat-surat. Dan apabila melakukan pelayanan secara online sudah menggunakan sistem aplikasi bisa melalui laptop atau handphone berbasis Android yang di akses melalui website. Dengan adanya pelayanan yang secara online dan offline atau datang secara langsung ke tempat pelayanan yang ada di desa biasanya terdapat kelebihan dan kekurangan dalam pelayanan. Kekurangan offline yaitu prosesnya memakan waktu lama dan kurang efisien jika untuk tindakan urgen/butuh cepat, dan membutuhkan waktu untuk meminta tanda tangan dan stempel ke kepala desa dan tidak menggunakan WiFi/data seluler dan cukup tulis tangan. Sedangkan Kelebihan online yaitu sangat praktis efisien tidak memerlukan waktu lama dan sangat amat memudahkan petugas membuat surat pengantar dan kelebihan nya tidak perlu tanda tangan kepala desa karena aplikasi/website tersebut sudah dilengkapi dengan sistem barcode/tanda tangan yg sudah di scan sedangkan kekurangan online nya terkadang aplikasi eror/tidak bisa digunakan.

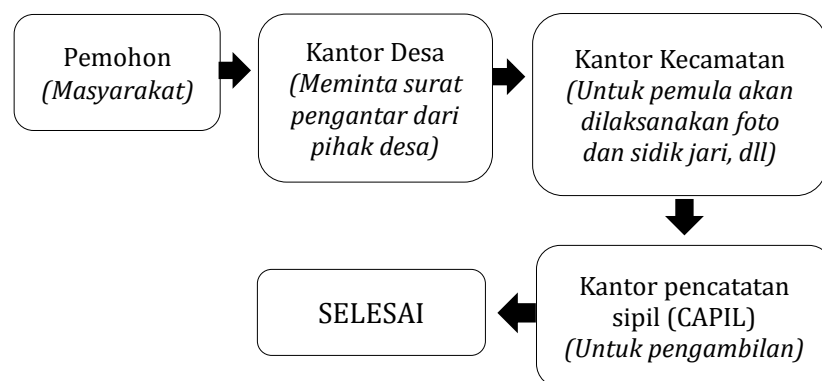
Dalam pelayanan administrasi biasanya terdapat beberapa bentuk-bentuk layanan yang bisa diakses oleh instansi pemerintah daerah terutama di desa ambulu kecamatan sumberasih kabupaten probolinggo. Bentuk-bentuk layanan merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan oleh pegawai untuk segala kebutuhan masyarakat. Bentuk layanan yang ada di desa ambulu yaitu pengantar SKCK, surat kematian, ijin keramaian, keterangan tidak mampu, surat domisili usaha, domisili perorangan, surat pengantar nikah, keterangan

desa, dan keterangan beda identitas. Dalam pelayanan Pemerintah desa tidak hanya menyediakan pelayanan sistem secara manual, melainkan juga menyediakan layanan yang berbasis elektronik atau online dalam melakukan pelayanan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat terhadap kepetingan publik. Oleh karena itu, pelayanan yang digunakan pemerintah desa dapat meminimalisir dalam waktu yang singkat, cepat dan akan menggabungkan pekerjaan pegawai dengan sistem layanan berbasis elektronik seperti menyediakan sistem aplikasi yang ada di daerah kabupaten probolinggo. Dan kinerja pegawai/petugas dapat melaksanakan sesuai dengan aturan atau dengan sistem cepat dengan aplikasi LAPAK ini. Di setiap pemerintah desa menggunakan aplikasi tersebut dan dapat memberikan informasi kepada masyarakat dengan mudah, cepat dan tepat. Bentuk-bentuk pelayanan secara online dan offline, Seperti pada gambar berikut:



Gambar 1 : Layanan Aplikasi LAPAK dan Bentuk Pelayanan
 Sumber : Data Primer yang diolah

Dalam melakukan pelayanan publik biasanya terdapat alur pelayanan. Alur pelayanan adalah langkah-langkah kegiatan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam melakukan pelayanan. Manfaat dari alur pelayanan ini agar tidak kebingungan untuk melakukan kebutuhan pelayanan administrasi. Masyarakat atau pelanggan akan melakukan sesuai dengan alur yang ada. Jika alur pelayanan online atau berbasis elektronik akan lebih mudah cukup datang ketempat pelayanan di desa dan hanya mengatakan bahwa butuh pelayanan sudah bisa langsung dapat apa yang dibutuhkan masyarakat atau pelayanan. Tetapi bedanya dengan pelayanan offline ini datang secara langsung namun masih tanda tangan secara manual dan akan meluangkan waktu yang cukup lama. Alur pelayanan di desa ambulu, sebagai berikut :



Gambar 2 Alur Pelayanan di Desa Ambulu

Sumber : Data Primer yang diolah

Oleh karena itu pelayanan publik yang diberikan pemerintah desa ambulu kecamatan sumberasih kabupaten probolinggo sudah berorientasi pada kepentingan pelayanan publik. Untuk itu kepuasan masyarakat sangat berpengaruh dalam penilaian kualitas pelayanan yang akan menjadi pedoman dalam pelayanan publik. Kebutuhan terhadap kepentingan pelayanan publik

secara aktual yang sudah memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan agar masyarakat yang dilayani dapat memberikan tanggapan positif terhadap hasil pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa tersebut. Namun dalam realitanya masalah pelayanan publik dilingkungan pemerintahan sudah lama menjadi pusat perhatian masyarakat seiring dengan berjalannya pelaksanaan pelayanan. Dengan ini kinerja pegawai/petugas harus meningkatkan kualitas pelayanan lebih baik kedepannya agar masyarakat merasakan kepuasan terhadap kinerjanya.

Penelitian terdahulu yang pertama tentang kualitas pelayanan salah satunya dengan judul “Analisis Pelayanan Publik terhadap Kepuasan masyarakat di Samsat Banjarmasin 2” yang ditulis oleh Yefi Viona Manaha (2020). Pelayanan yaitu segala hal bentuk dan kegiatan yang akan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan dipusat ini, dilingkungan badan usaha milik negara/atau daerah ini dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka kebutuhan masyarakat sekitar maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan tersebut. Pelayanan juga sebuah proses dengan cara yang sangat memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal itu sendiri agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan dalam pelayanan publik ini. Kebutuhan yang kompleksnya dipermasalahan akan berkembang menjadikan pemerintah sebagai pihak yang sangat dibutuhkan dan diperlukan untuk dapat mengakomodir kepentingan tersebut agar bisa terpenuhi dengan baik dan benar. Kualitas pelayanan publik ini akan menjadi pandangan yang baru agar tujuan ini pelayanan menjadi terbaik kepada masyarakat bisa tercapai. Untuk

mencapai pelayanan publik yang berkualitas tersebut maka disusun suatu aturan, ketentuan dalam pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan aturan yang sudah ada. Dari penelitian ini ditemukan beberapa kelebihan dan kekurangan. Kelebihannya yaitu tidak ada biaya lain selain apa yang diungkapkannya, Kemudahan dalam menyampaikan pengaduan dan saran di SAMSAT Banjarmasin, Prosedur Pelayanan SAMSAT Banjarmasin 2 sangat mudah dan Pegawai SAMSAT menyediakan fasilitas lengkap seperti wc, musholla, kursi disabilitas dan ruang busui. Dengan adanya kelebihan maka ada juga kekurangannya yaitu Meningkatkan profesionalisme pegawai pada bidang masing-masing sesuai tugasnya, Meningkatkan fasilitas untuk masyarakat, karena maraknya pandemic sehingga harus mengikuti Protokol Kesehatan dan Meningkatkan rasa empati pada masyarakat yang membutuhkan arahan. Dari penelitian ini dapat disimpulkan, hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Pelayanan Publik pada Samsat Banjarmasin 2 sudah baik namun ditemukan beberapa masalah yaitu Waktu Pelayanan dan Kurangnya Komunikasi pada Pelayanan Publik.. Beberapa kendalanya adalah Profesionalisme Pegawai di lingkungan Samsat Banjarmasin 2.

Penelitian terdahulu yang kedua tentang kualitas pelayanan salah satunya dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyumas)” yang ditulis oleh Lynawati et.al (2016). Era otonomi daerah yang bergulir seiring sejak milenium baru berimplikasi pada tuntutan peningkatan

kualitas pelayanan publik karena salah satu amanat reformasi adalah meningkatkan kinerja pelayanan publik. Dalam kenyataannya, hingga kini masih banyak warga masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemberi pelayanan. Salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik adalah kualitas pelayanan. Kabupaten Banyumas harus mampu menyajikan pelayanan yang bermutu agar masyarakat pengguna jasa merasa puas. Berbagai dimensi dari kualitas pelayanan harus didayagunakan dan dikelola semaksimal mungkin agar dapat bersinergi untuk mengkonstruksikan pelayanan prima, sehingga akan memberikan iklim yang kondusif terhadap terwujudnya kepuasan masyarakat. Dari penelitian ini ditemukan beberapa kelebihan dan kekurangan. Kelebihannya yaitu pelayanan publik yang disajikan oleh Dindukcapil Kabupaten Banyumas lebih tinggi dibandingkan dengan harapannya dan kinerja pegawainya sangat merespon terhadap masyarakat yang membutuhkan. Namun dalam penelitian ini tidak ada kekurangan dalam melayani pelayanan karena masyarakat atau pelanggan sudah sangat puas terhadap pelayanan publik yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyumas. Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa masyarakat pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan publik yang disajikan oleh Dindukcapil Kabupaten Banyumas karena kinerja pelayanan yang diterima/dirasakan lebih tinggi dari harapannya. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai setiap item dalam atribut kinerja yang seluruhnya lebih tinggi dibandingkan dengan nilai setiap item dalam atribut harapan. Secara

keseluruhan, perbandingan persentase skor total atribut kinerja juga lebih tinggi daripada persentase skor total atribut harapan, yaitu sebesar 108,9%. Berdasarkan hasil tersebut, maka hipotesis yang menyatakan: “Masyarakat merasa puas dengan pelayanan publik yang disajikan Dindukcapil Kabupaten Banyumas”, diterima.

Penelitian terdahulu yang ketiga tentang kualitas pelayanan dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Administrasi Bagi Masyarakat (Studi Kasus: Kantor Kecamatan Di Bandung Utara)” yang ditulis oleh Gozaly, Talar (2021). Kecamatan dituntut mampu menciptakan iklim pelayanan prima, baik dari segi efisiensi maupun efektifitas kerja. Para pemberi pelayanan dituntut tidak hanya memberikan pelayanan standar namun di era kekinian pelayanan prima yang mengedepankan kualitas dibutuhkan untuk memberikan hasil yang lebih baik (Jaya, 2018). Untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, kantor kecamatan perlu mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang telah dilakukan selama ini, sehingga dapat mengupayakan peningkatan yang sesuai dengan tuntutan dan penilaian masyarakat. Dari penelitian ini mencoba untuk mengukur pencapaian keprimaan layanan administrasi dan menetapkan prioritas perbaikan kinerja berdasarkan penilaian pengguna jasa layanan. Pelayanan publik harus berorientasi pada kebutuhan pengguna jasa layanan, dan penggunaan metode ilmiah dapat digunakan untuk membantu memahami kebutuhan tersebut, sehingga dapat dijadikan sebagai dasar perbaikan yang dilakukan (Hsiao & Lin, 2008). Dari penelitian ini ditemukan beberapa kelebihan dan kekurangan. Kelebihannya yaitu sudah

mencapai layanan administrasi yang baik sedangkan kekurangannya yaitu keabsahan proses pelayanan, ketepatan hasil proses pelayanan, dan kepastian proses pelayanan. Dengan penelitian ini dapat disimpulkan sudah menunjukkan bahwa bahwa pencapaian keprimaan layanan administrasi pada saat ini telah baik namun dengan tingginya tuntutan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan, maka perbaikan kinerja secara keseluruhan tetap harus dilakukan, khususnya terhadap dimensi assurance yang mempengaruhi penilaian terhadap keprimaan layanan administrasi.

Berdasarkan dari ketiga penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah dengan memenuhi segala kebutuhan masyarakat yang di ingin dipenuhi dan dicapai. Jika pelayanan publik yang diberikan petugas/pegawai sesuai dengan aturan yang berlaku dan melaksanakannya dengan baik maka pelayanan publik dinyatakan layak untuk dikatakan terbaik dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan juga dapat dikatakan sudah baik dan cukup dalam peningkatan kualitas pelayanan publik artinya pemerintah sudah melakukan perbaikan dan meningkatkan dibagian administrasi pelayanan publik dan dikembangkan secara maksimal dalam melayani masyarakat. Masyarakat juga merasa memuaskan dalam layanan yang dilakukan oleh pemerintah daerah.

Pada tingkat nasional, regional dan lokal sudah ada kata peningkatan dalam kualitas pelayanan. Pelayanan yang menggunakan sistem manual sudah baik namun ada kendala yang membuat masyarakat atau pelanggan yang kesusahan dalam pelayanan tersebut. Dengan seiringnya zaman yang sudah

canggih ini, pemerintah akan mempermudah pelayanan yang akan menggunakan elektronik/online. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah. Jika, komponen pelayanan terjadi kemacetan perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan masyarakat sesuai dengan peraturan yang sudah ada. Ternyata pelayanan publik yang secara online dan offline itu terdapat beberapa kelebihan dan kekurangan dalam layanan yang diberikan oleh kinerja pegawai di pemerintah tersebut. Kelebihan dan kekurangan online dan offline, sebagai berikut:

Tabel 1
Kelebihan dan Kekurangan Pelayanan
Offline dan Online

Kelebihan pelayanan offline	Kekurangan pelayanan offline
1. Pelayanan sudah cukup baik 2. Sesuai prosedur dan persyaratan yang lengkap dan diselesaikan 3. Kinerja pegawai atau Petugas bersikap sopan dan senantiasa menanamkan rasa percaya	1. Ketergantungan yang tinggi pada aturan formal 2. Memakan waktu yang lama
Kelebihan pelayanan online	Kekurangan pelayanan offline
1. Pelayanan yang sangat cepat dan tepat 2. Tidak banyak biaya yang dikeluarkan 3. Bisa mengakses aplikasi dalam pembayaran dimanapun dan kapan pun berada	1. Jaringan yang tidak mendukung dan tidak ada sistem untuk perbaikan pelayanan. 2. Masyarakat yang tidak mempunyai <i>handphone</i> atau <i>gadget</i> akan kesulitan mengakses aplikasi dalam melakukan pelayanan

Sumber : Penulis, 2022

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti akan melakukan bagaimana kualitas pelayanan kinerja pegawai yang ada didesa ambulu kecamatan sumberasih kabupaten probolinggo terhadap kepuasan masyarakat dalam melaksanakan pelayanannya. Alasan utamanya karena peneliti ingin mengetahui seberapa kualitas pelayanan dan seberapa kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan yang baik terhadap kepuasan masyarakat. Maka peneliti mengambil judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Kantor Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo Terhadap Kepuasan Masyarakat”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang dituangkan dalam bentuk pertanyaan dan menjadi acuan penelitian dijelaskan di atas, maka peneliti akan merumuskan masalah yaitu “Bagaimana kualitas pelayanan dan kinerja pegawai kantor Desa Ambulu kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo terhadap kepuasan masyarakat?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka ada tujuan penelitian umum sebagai berikut:

- a) Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pernyataan dengan teori yang ditemukan dilapangan.
- b) Untuk mengetahui dan menjelaskan kepuasan masyarakat.

2. Tujuan Khusus

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka ada tujuan penelitian khusus sebagai berikut:

- a) Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kinerja pegawai kantor Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo.
- b) Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan dan pegawai terhadap kepuasan masyarakat yang ada di Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a) Bagi Peneliti, sebagai penambah ilmu pengetahuan dan acuan penelitian mengenai kualitas pelayanan yang akan mendatang.
- b) Bagi Peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya tentang kualitas pelayanan.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi Universitas Panca Marga Probolinggo

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan dan pengetahuan yang akan menjadi sumber referensi penelitian yang akan mendatang.

- b) Bagi Kantor Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo

Hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah desa dalam membuat kebijakan yang

berkaitan dengan pelayanan publik dan meningkatkan kinerja pegawai dan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik

c) Bagi Masyarakat Umum

Hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman dan pengetahuan terhadap masyarakat dalam hal pelayanan publik dan juga berperan aktif dalam pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah melihat dan mengetahui pembahasan yang ada pada skripsi ini secara menyeluruh, maka perlu dikemukakan sistematika yang merupakan kerangka dan pedoman penulisan skripsi. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka ini terdiri dari penelitian terdahulu, kerangka dasar teoristik, kerangka pemikiran, dan hipotesis dari penelitian tentang kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat

Bab III Metode Penelitian ini terdiri dari jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, sumber data dan teknik pengumpulan data, variabel penelitian, definisi operasional variabel, skala pengukuran, dan teknik analisis yang akan dilakukan di desa ambulu kecamatan sumberasih kabupaten probolinggo.

Bab IV Hasil Dan Pembahasan ini terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data fokus penelitian, dan analisis interpretasi data yang

akan membahas kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

Bab V Penutup ini terdiri semua hasil penelitian yang dibahas dan akan memuat kesimpulan dalam penelitian tersebut serta akan menimbulkan saran dalam penelitian.