

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pemerintah sebagai aparatur negara memiliki tanggung jawab terhadap masyarakat agar dapat memberi pelayanan yang baik menuju *good governance*. Menurut Sugandi (2011, hlm. 178) dalam buku administrasi publik, *good governance* mengandung dua pengertian pertama, nilai yang menunjang tinggi keinginan/kehendak rakyat dan nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan berkeadilan sosial, kedua, aspek fungsional atas pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut. *Good governance* juga diartikan tata kelola pemerintahan yang baik maksud pemerintahan yang baik adalah menciptakan pelayanan yang berkualitas dan juga melayani masyarakat bukan pelanggan dan mengutamakan kepentingan publik. *Good Governance* diterjemahkan tata kelola pemerintahan yang baik atau disebut juga *civil society*. *Good governance* didefinisikan sebagai suatu penyelenggaraan pelayanan yang sejalan dengan demokrasi (pemerintah dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat).

Penerapan *good governance* pada sektor publik Menurut Hakim (2016, hlm. 11) terdapat prinsip dasar yang melandasi perbedaan antara konsepsi pemerintahan (*governance*) dengan pola pemerintahan yang tradisional adalah terletak pada adanya tuntutan yang demikian kuat agar peranan pemerintah dikurangi dan peranan masyarakat ditingkatkan dan semakin terbuka aksesnya.

Dapat diambil benang merahnya bahwa dalam sistem pemerintahan *good governance* peran masyarakat lebih menonjol dari pada pemerintah sehingga perumusan kebijakan dalam hal ini pelayanan publik, peran masyarakat lebih menonjol dan aktif sehingga terciptanya demokrasi yang sesungguhnya.

Menurut Kurniawan (2016, hlm. 2) yang dimaksud pelayanan publik adalah sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan tata cara yang telah ditetapkan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dapat dikatakan bahwa pemerintah wajib dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik. karena hal tersebut suatu kewajiban bagi pemerintah untuk melayani masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN RB) tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar, bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan sebagai janji dan kewajiban penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan berkualitas, cepat, mudah dan terjangkau Menurut (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Birokrasi Nomor 36 Tahun, 2012).

Pelayanan yang berkualitas atau juga dapat dikatakan pelayanan prima adalah pelayanan yang dapat memenuhi standar pelayanan. Standar pelayanan adalah sebagai tolok ukur pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas. Pelayanan sebagai kewajiban aparatur negara terhadap masyarakat guna dalam pelayanan yang cepat dan berkualitas. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan, meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu

pelayanan, biaya/ tarif, produk pelayanan dan penanganan pengaduan berdasarkan (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun, 2014).

Service excellence memiliki sejumlah pengertian. Menurut Johnston dan Clark, service excellence adalah sebuah bentuk layanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan menjawab masalah atau pertanyaan pengguna pelayanan. artinya service excellence adalah bentuk pelayanan ramah guna mencapai tujuan yakni rasa kepuasan publik.

Kualitas pelayanan merupakan terciptanya hubungan yang baik antara pengguna dan pemberi layanan pelayanan erat dengan kemampuan daya tanggap ketepatan waktu. pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang cepat ,murah dan mudah diakses oleh masyarakat dan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna pelayanan, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut pelayanan yang berkualitas. Namun sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna pelayanan maka pelayanan tersebut pelayanan yang tidak berkualitas. Baik buruknya suatu pelayanan berdasarkan pada persepsi dari pada pengguna pelayanan (Crystalia, 2015, hlm. 2).

Menurut Liadin (2019, hlm. 15) kualitas sebagai standar yang harus dicapai, berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani atas tuntutan masyarakat, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik. Dapat disimpulkan bahwa birokrasi yang berkualitas adalah birokrasi yang dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Masyarakat menuntut instansi pemerintah menerapkan pelayanan yang baik

dan berkualitas, pelayanan yang berkualitas didalamnya didukung dengan birokrat yang baik dan pemberian pelayanan dengan sepenuh hati sehingga tercipta pelayanan yang prima.

Instansi pemerintah daerah seperti kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam b6kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari kecamatan yaitu melayani dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, surat nikah, sertifikat tanah, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), keterangan pindah, pertanahan, ijin tebang kayu rakyat, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), ijin keramaian, legalisasi surat-surat, dan program keluarga harapan. 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.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan penulis pada pertengahan bulan februari di Kantor Kecamatan Kuripan kabupaten Probolinggo, Penulis menemukan masalah ketika melaksanakan wawancara awal kepada masyarakat sekitar terkait pelayanan publik. Masalah terkait pelayanan publik tersebut yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika

masyarakat mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP). Masyarakat di kecamatan Kuripan menyampaikan proses pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari. Permasalahan kedua yaitu mengenai jumlah loket pelayanan. Yang hanya ada satu loket pelayanan sehingga. Ketiadaan loket pelayanan tambahan ini menyebabkan pengguna layanan harus menunggu beberapa saat dikarenakan harus antri walaupun terkadang dikantor kecamatan kuripan ini sepi dari pengguna pelayanan. Tidak adanya petugas yang mempunyai tugas untuk memberi tahu alur atau proses keperluan pengguna layanan. Masalah ketiga, mengenai keramahan pegawai di Kecamatan kepada pengguna layanan yang datang. Ketidakramahan tersebut terlihat ketika pegawai yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, petugas yang mengobrol dengan petugas lain yang membicarakan hal yang sama sekali tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik dan merasa tidak dihormati sebagaimana kode etik yang ada. Selain itu penulis menemukan adanya respon pegawai yang tidak tanggap dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti mengenai prosedur pelayanan. sikap tidak tanggap sangat mengganggu kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik. Masalah selanjutnya, mengenai sarana yang masih kurang, misalnya filing cabinet yang berfungsi untuk menyimpan berkas dan memudahkan pegawai dalam mencari berkas namun didapati berkas yang disimpan dalam filing cabinet penataannya kurang rapi dan tidak ditemukan aturan dalam penyimpanan, sehingga ketika pegawai membutuhkan berkas/data tersebut

pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan berkas yang akan dibutuhkan. Sarana dan prasarana yang baik dibutuhkan agar masyarakat merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas memerlukan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu pegawai atau karyawan yang siap dan handal karena pegawai merupakan pihak yang melakukan pelayanan publik, terutama ketika berhadapan langsung dengan masyarakat, konsumen, dan pelanggan. Pelayanan publik yang berkualitas salah satunya dapat dilihat dari Kualitas SDM yang ada di Instansi pemerintah atau lembaga yang melakukan pelayanan publik. Berdasarkan beberapa uraian masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di kantor Kecamatan Kuripan, Kabupaten Probolinggo dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kuripan Kabupaten Probolinggo”.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka dapat diambil rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kuripan Kabupaten Probolinggo?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kuripan Kabupaten Probolinggo?

### **C. TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Kuripan kabupaten Probolinggo.
2. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Kantor Kecamatan Kuripan kabupaten Probolinggo.
3. Menjelaskan secara kualitatif permasalahan yang ditemukan berdasarkan observasi, wawancara dan studi literatur terkait kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Kuripan Kabupaten Probolinggo.

### **D. MANFAAT PENELITIAN**

Sebagaimana latar belakang dan rumusan masalah diatas maka dapat diketahui, pada dasarnya manfaat penelitian adalah untuk mengetahui perkembangan terkait kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kuripan Kabupaten Probolinggo. Manfaat yang di harapkan dari penelitian Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kuripan Kabupaten Probolinggo adalah:

1. Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang kualitas pelayanan serta untuk penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Panca Marga Probolinggo.

2. Manfaat secara Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai

pelayanan Kantor Kecamatan sebagai peningkatan kualitas layanan masyarakat.

### 3. Manfaat bagi Pemerintah

Sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang akan membangun kepercayaan dan memberikan kenyamanan kepada masyarakat serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas di setiap keperluan masyarakat sebagai pengguna layanan.

### 4. Manfaat bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini agar menjadi informasi bagi masyarakat tentang tujuan pelayanan publik sebagai bentuk kewajiban aparatur pemerintah kepada masyarakat dengan berlandaskan asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban, dalam memberi kejelasan pelayanan atas kebutuhan masyarakat.

## E. SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memahami lebih jelas, maka yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

**Bab 1** Pendahuluan yang berisi latar belakang sebagai uraian tentang permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Rumusan dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Kuripan Kabupaten Probolinggo.



**Bab 2** Kajian pustaka menguraikan tentang tinjauan pustaka, kerangka dasar teoritik, kerangka berpikir, dan argumen sementara sebagian jawaban sementara dari penelitian ini mengenai kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Kuripan Kabupaten Probolinggo.

**Bab 3** Metode penelitian membahas tentang metode penelitian sebagai acuan peneliti bagaimana mendapatkan data data untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Kuripan Kabupaten Probolinggo.

Bab ini berisi penjelasan mengenai waktu dan tempat penelitian, metode pengumpulan data penelitian menggunakan metode wawancara, observasi, serta menjelaskan model pengembangan sistem yang pada penelitian ini menggunakan sistem bagan analisis. Adapun penelitian ini dilakukan menggunakan metode kualitatif.

**Bab 4** Hasil dan pembahasan berisikan tentang hubungan kualitatif analisis yang terkait dengan kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Kuripan Kabupaten Probolinggo.

**Bab 5** Kesimpulan dan saran. Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian, dan juga berisi saran untuk perbaikan dan menindaklanjuti hasil penelitian tentang kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Kuripan Kabupaten Probolinggo.