

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Tugas utama dari seorang pelayanan publik adalah melakukan sebuah pelayanan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa kewajiban negara ialah sikap memberikan sebuah pelayanan kepada penduduk sesuai dengan kebutuhannya. Sehingga pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat dapat dilakukan dengan baik dan tepat.

Didalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 19 Thn 2008 tentang Kecamatan ada pada Pasal 14 ayat (1) disebutkan “Kecamatan ialah bagian daerah kabupaten/kota sebagai eksekutor teknis wilayah yang memiliki tanggung jawab tertentu dan Camat adalah yang memimpin pada daerah kecamatan.

Wewenang kecamatan dijelaskan di Undang-undang No. 23 Thn 2014 tentang pemerintahan daerah, disebutkan camat dalam melaksanakan tugasnya mendapatkan sebagian tanggung jawab bupati/walikota dalam mengatasi sebagian urusan daerah. Oleh karena itu, kecamatan dalam suatu bagian daerah di Kabupaten/Kota memiliki wewenang yang begitu strategis. Wilayah Kecamatan yang berada di posisi central harus bisa menjadi ujung tombak dari pemerintahan Kabupaten/Kota dalam barometer penyelenggaraan tugas dan fungsi dari pelayanan.

Dilain hal dunia diguncang oleh virus berukuran mikro yang menghebohkan hampir seluruh lapisan masyarakat dengan adanya pandemi *corona virus disease (COVID-19)*, pengaruh signifikan dirasakan oleh seluruh masyarakat mulai dari kehidupan sehari-hari, tatanan pemerintahan hingga pelayanan publik. Pemerintah menghimbau untuk tetap bekerja dirumah, mengurangi kegiatan ibadah diluar dan menghimbau masyarakat agar tetap dirumah untuk mengurangi angka penyebaran COVID-19. Pemerintah kabupaten bekasi telah memutuskan dan menetapkan jumlah pegawai yang masuk maksimal 25% terhitung sejak 14 september 2020. Pegawai dilingkungan Pemkab Bekasi khususnya ASN kantor Kecamatan Tambun Selatan telah melaksanakan bekerja dirumah yang hal ini tertuang dalam surat edaran Nomor : 800/SE-70/BKKPD.

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 dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas layanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Demikian juga dengan pemerintah kecamatan Tambun Selatan yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah kecamatan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti menemukan masalah terkait dengan pelayanan publik.

Masalah tersebut yaitu mengenai prosedur dari setiap pelayanan. Misalnya saja prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), masyarakat yang baru pertama kali membuat KTP sama sekali belum mengetahui akan prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) terlebih lagi dalam masa pandemi Covid-19. Hal ini dikarenakan setiap prosedur tidak di publikasikan di muka umum, misalnya di tempel di papan informasi. Apabila setiap prosedur dipublikasikan di muka umum, masyarakat akan mengetahui bagaimana prosedur dari pelayanan itu sendiri, sehingga tidak akan merasa kebingungan.

Masalah kedua yang peneliti temukan yaitu tentang kecepatan pelayanan, sarana dan prasarana, serta kenyamanan dirasa masih belum terpenuhi. Waktu penyelesaian sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan masih belum maksimal. Hal ini mengakibatkan waktu penyelesaian pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Sarana dan prasarana serta kenyamanan yang ada di

kecamatan Tambun Selatan dirasa kurang memadai. Diantaranya yaitu prasarana pendukung pelayanan dirasa masih kurang. Pendingin ruangan (Air Condotioner) yang tidak berfungsi atau mati, serta tidak adanya kotak saran untuk menampung kritik dan saran dari pengguna layanan.

Berdasarkan hal diatas kualitas pelayanan terutama pada masa pandemi inisangat jadi hal yang diperhatikan terutama pada lingkungan Kecamatan Tambun Selatan untuk tetap melakukan sebuah pelayanan publik dimasa pandemi ini. Berdasarkan riset yang dilakukan oleh peneliti, peneliti behasil mendapatkan data tentang perubahan target yang dirasakan oleh ASN pada masa pandemi ini khususnya pada tahun 2019 sampai ke 2020.



**Tabel 1.1**

**Perkembangan Jumlah Masyarakat yang Mengajukan Permohonan Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Sebelum dan di Masa Pandemi Covid-19**

No	Jenis Surat	Tahun 2019				Tahun 2020			
		Target	Pemohon	Selesai	Tidak Selesai	Target	Pemohon	Selesai	Tidak Selesai
1.	Pengantar KTP	35000	32000	15500	16500	30000	27500	25300	2200

*Sumber : Diolah sendiri dari data penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tambun Selatan*

Dari data yang sudah diperoleh terlihat bahwasanya angka target pencapaian kerja pada saat pendemi ini menurun dan hasil yang diperoleh pun

tidak sesuai target yang telah ditentukan. Hal ini tentunya tidak terlepas dari masa penanganan COVID-19 yang memberikan perubahan dalam pelayanan publik. Karena ada beberapa kebijakan yang diberlakukan di Kantor Kecamatan Tambun Selatan seperti jam operasional yang berkurang dari biasanya, diberlakukannya sistem absen *shift* harian, jumlah pelayanan yang diberikan, dan pelaksanaan protokol kesehatan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui seberapa besar Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tambun Selatan . Sehingga peneliti melakukan penelitian dengan judul “*Kualitas Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tambun Selatan di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: Pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP))*).

## **B. Identifikasi Masalah**

Latar belakang dilakukannya penelitian ini adalah mendapatkan beberapa permasalahan, yaitu :

1. Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi yang masih rendah.
2. Penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tambun Selatan yang masih belum optimal.
3. Kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai prosedur pelayanan yang ada di Kecamatan Tambun Selatan.

4. Panjang dan rumitnya proses pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tambun Selatan di saat pandemi Covid-19.
5. Adanya pelayanan publik yang jauh dari target yang sudah ditetapkan

### **C. Rumusan Masalah**

Pada latar belakang tersebut uraian, peneliti bisa merumuskan masalah sebagai berikut: “Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi?”

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi.

### **E. Kegunaan Penelitian**

Diharapkan penelitian ini mampu memberikan manfaat dan kegunaan bagi berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis menggolongkan penelitian ini menjadi dua, yaitu secara teoritis dan secara praktis.

#### **a. Secara Teoritis**

1. Dapat mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tambun Selatan saat pandemi Covid-19

2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi wawasan bagi pembaca tentang bagaimana pelayanan publik di Kecamatan Tambun Selatan saat pandemi Covid-19
- b. Secara Praktis
1. Bagi penulis, penelitian ini dapat menambah wawasan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan Pelayanan publik.
  2. Bagi Kecamatan Tambun Selatan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran untuk memperbaiki serta meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tambun Selatan terlebih saat pandemi Covid-19 ini.
  3. Bagi umum, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan dari kaum terdidik kepada masyarakat luas yang ingin mengetahui tentang Pelayanan publik khususnya saat pandemi Covid-19 tahun 2020.

#### **F. Kerangka Pemikiran**

Peningkatan kualitas pelayanan publik yang ada di kecamatan hendaknya selalu ditingkatkan dari waktu ke waktu. Mengingat tuntutan masyarakat akan kualitas layanan semakin tinggi. Maka dari itu, dalam penelitian ini akan diulas mengenai kualitas pelayanan yang ada di Kecamatan Tambun Selatan dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan dari Zeithaml dkk, yaitu: Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Pengukuran kualitas bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tambun Selatan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam bukunya, 2011:46. Untuk dapat merasakan apa yang konsumen rasakan maka ada 5 dimensi pelayanan, yaitu:

a. *Wujud (tangible)*

Wujud disini adalah apa yang dapat dirasakan oleh penerima pelayanan seperti (tempat/gedung, hasil pelayanan yang dapat dirasakan oleh indra penglihatan ataupun raba)

b. *Ketanggapan (responsiveness)*

Adalah bagaimana pegawai dapat *fast responsive* dalam menyediakan pelayanan kepada penerima pelayanan seperti penyampaian informasi yang jelas, cepat dan tepat. Jangan sampai membuat penerima pelayanan merasakan menunggu terlalu lama yang dapat membuat persepsi negative dari pelayanan publik yang diberikan.

c. *Jaminan (assurance)*

Jaminan adalah suatu keputusan yang pasti yang didapat dari cara memperlakukan konsumen dari pegawai sehingga dapat membuat rasa percaya dari konsumen terhadap pelayanan publik yang diberikan.

d. *Perhatian (emphaty)*

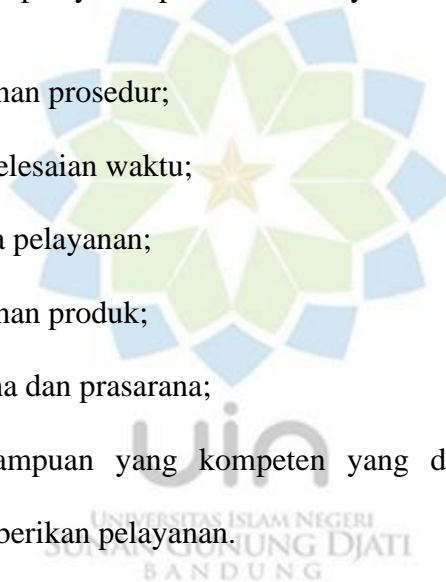
Cara berbicara yang baik dapat mencerminkan seberapa baik pengetahuan yang dimiliki. Pengetahuan dan apa yang diketahui tentang pelanggan, dapat mengerti kebutuhan yang diinginkan



pelanggan secara lebih dalam dan mempunyai waktu yang nyaman untuk pengoperasian pelanggan.

Pegawai pelayanan publik wajib sesuai dengan pedoman atau standar pelayanan yang disajikan sebagai hal yang menjamin hal yg pasti untuk penerima pelayanan. Sesuai dengan KEMENPAN No 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang disisipkan dalam Hardiansyah (2010:28) dalam bukunya *Kualitas pelayanan Publik*, menjelaskan kalau standar dalam melakukan pelayanan publik sedikitnya terdapat :

1. Layanan prosedur;
2. Penyelesaian waktu;
3. Biaya pelayanan;
4. Layanan produk;
5. Sarana dan prasarana;
6. Kemampuan yang kompeten yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan.



**Gambar 1.1**

**Skema Kerangka Pemikiran**



*(Sumber: dibuat oleh peneliti)*

**G. Proposisi**

Berdasarkan Kerangka pemikiran diatas peneliti mengemukakan proposisi sebagai berikut: Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tambun Selatan pada masa pandemi COVID-19 (Studi Kasus: Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP)) berdasarkan dimensi pengukuran keberhasilan dapat didapatkan jika mempunyai kebijakan yang efektif dan efisien.