

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Karena pelayanan dibutuhkan manusia dalam segala aspek kehidupannya. Begitu juga dalam dunia pemerintahan yang tidak jauh dengan pelayanan publik. Karena pelayanan publik sendiri merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Sesuai dengan definisi dari pelayanan publik yaitu segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah maupun lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan serta kepentingan masyarakat Mahmudi (2010:223). Pelayanan publik juga memberikan manfaat serta dampak positif bagi negara dan masyarakat. Manfaat pelayanan publik diantaranya yaitu:

1. Adanya kemudahan akses karena pelayanan publik memiliki tujuan untuk memberikan kemudahan akses kepada masyarakat yang ingin mendapatkan informasi yang mereka butuhkan, hal ini dapat membantu pemerintah dalam mengurangi hambatan akses ke layanan pemerintah.
2. Keterbukaan dan Transparansi, pelayanan publik juga mendorong keterbukaan dan transparansi dalam pemerintahan. Keterbukaan dan transparansi dapat dilakukan pemerintah dengan menyediakan berbagai informasi yang jelas serta mudah diakses oleh masyarakat dengan adanya keterbukaan dan transparansi juga dapat memudahkan masyarakat memahami mengenai kebijakan dari pemerintah itu sendiri.

3. Kepuasan masyarakat, pelayanan yang efektif serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat dapat meningkatkan kepuasan masyarakat kepada layanan yang diberikan oleh pemerintah. Ketika masyarakat merasakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah itu efektif, efisien, ramah, serta dapat memberikan solusi atas masalah yang sedang mereka hadapi maka masyarakat akan merasakan kepuasan dalam layanna yang diberikan oleh pemerintah.

Adapun salah satu prinsip dari pelayanan publik sendiri menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ialah adanya kejelasan, dalam hal ini kejelasan dan kepastian dalam tata cara pelayanan dan persyaratan pelayanan yang meliputi persyaratan teknis pelayanan dan adminsitratif pelayanan publik harus jelas dan mudah dipahami. Kejelasan dan tanggungjawab dari staf kerja maupun pejabat yang memiliki wewenang dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian permasalahan mengenai pelaksanaan pelayanan publik, adanya uraian yang rinci mengenai biaya pelayanan publik, kejelasan prosedur pembayaran, dan kejelasan waktu penyelesaian pelyanan. Untuk mengimplementasikan prinsip ini para pemerintah memanfaatkan teknologi informasi

Salah satu teknologi informasi yang digunakan oleh pemerintah yaitu e-government merupakan penggunaan teknologi informasi komunikasi sebagai layanan publik secara elektronik.

Salah satu penerapan dari e-government yaitu adanya situs-situs resmi lembaga-lembaga pemerintah serta adanya pelayanan dengan sistem daring.

Gambar 1.1

### Instagram Pemerintah Kabupaten Tasik



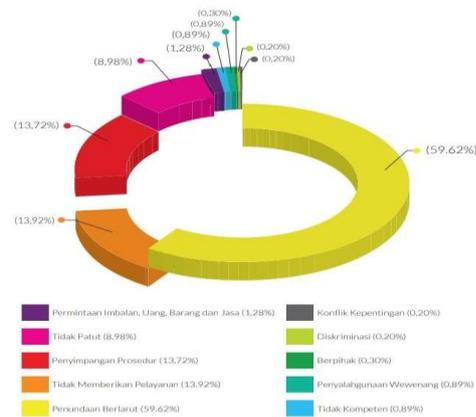
Sumber: Instagram

Sosial media adalah salah satu contoh dari penerapan e-government, karena sosial media merupakan salah satu alat komunikasi yang efektif dalam pelayanan publik. Karena menurut Nasrullah(2015) sosial media adalah media internet yang penggunaanya dapat mempresentasikan dirinya serta bekerja sama dengan pengguna lain, dan dapat bertintaksi serta berkomunikasi dengan pengguna lain sehingga dapat membentuk ikatan sosial secara virtual.

Namun ternyata teknologi informasi yang semakin berkembang yang telah diterapkan oleh pemerintah belum dapat menciptakan pelayanan publik yang maksimal atau berkualitas, karena pada kenyataanya kualitas publik di Indonesia masih belum maksimal hal ini ditandai dengan adanya penundaan dalam pelayanan, kurang tepat dalam memberikan pelayanan, serta petugas pelayanan yang masih kurang profesional atau berkompeten. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan masyarakat yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia pada triwulan 1 tahun 2022. Pada laptri tahun 2022 banyak pengaduan masuk dengan dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 2.076 laporan. Berikut persentase laporan atas dugaan maladministrasi.

Gambar 1.2

Persentase laporan atas dugaan maladministrasi



Sumber: Ombudsman.go.id

Hal ini juga dapat dilihat dari hasil penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas pelayanan publik sebagaimana telah diamanatkan dalam pasal 35 UU No25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Berikut hasil penilaian Ombudsman RI.

Table 1.1  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG

Penilaian Penyelenggara Pemerintah

Tingkat Kementerian/Lembaga; pemerintah provinsi; Kabupaten/Kota se-Indonesia

Tahun	Zona		
	Zona Merah	Zona Kuning	Zona Hijau
2021	92 Instansi	316 Instansi	179 Instansi
2022	64 Instansi	250 Instansi	272 Instansi

Sumber: Ombudsman.go.id 2023

Memang pada hasil penilaian jumlah instansi yang meraih zona hijau telah meningkat dari tahun 2021 serta ada penurunan pada zona kuning dan merah. Namun hasil penilaian dari Ombudsman RI menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik pada tingkat kementerian/lembaga, tingkat provinsi dan tingkat kabupaten/kota pelayanan dasar yang diharapkan masyarakat belum menyeluruh.

Gambar 1.3  
Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Laporan



SUBSTANSI & POKOK PERMASALAHAN	LAPORAN
Administrasi Kependudukan	631
Agraria	476
Air	29
Asuransi	61
Energi dan Kelistrikan	94
Hak Sipil dan Politik	80
Jaminan Sosial	20
Keagamaan	10
Kedaruratan	1
Kehutanan	8
Keimigrasian	6
Kejaksaan	22
Kepegawaian	270
Kepolisian	168
Kesehatan	45
Kesejahteraan Sosial	43
Ketenagakerjaan	49
Koperasi	5
Lembaga Masyarakat	5
Lingkungan Hidup	10
Pajak	23
Pedesaan	157
Pendidikan	114
Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang	22
Peradilan	62
Perbankan	54
Perdagangan, Industri dan Logistik	16
Perhubungan dan Infrastruktur	114
Perizinan	26
Permukiman dan Perumahan	29
Pertahanan	4
Pertambangan	21
Pertanian dan Pangan	2
Telekomunikasi dan Informatika	13
Lain-lain	13

Sumber : *Ombudsman.go.id.2022*

Pada data laporan ini, laporan mengenai administrasi kependudukan paling banyak dilaporkan dibandingkan dengan yang lain. Hal ini menjadi bukti bahwa penyelenggaraan pelayanan publik belum menyeluruh. Fakta ini menyatakan

bahwa masyarakat belum menerima kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Demikian juga dengan pemerintah desa Sirnagalih Kecamatan Bantarkalong Kabupaten Tasikmalaya sebagai organisasi pemerintah yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan di desa Sirnagalih juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang belum memuaskan. Karena berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti secara langsung ke desa Sirnagalih pada saat PKL pada bulan Mei tahun 2022 peneliti menemukan beberapa masalah terkait dengan pelayanan publik.

*Table 1.2*  
Permasalahan Di Desa Sirnagalih Kecamatan Bantarkalong Kabupaten Tasikmalaya Dari Hasil Observasi

No	Masalah
1	Kurangnya informasi mengenai pelayanan di desa yang mengakibatkan masyarakat sedikit kesulitan pada saat melakukan pelayanan contohnya seperti pada saat masyarakat memerlukan surat menyurat. Karena di desa Sirnagalih tidak ada papan informasi.
2	Desa Sirnagalih tidak memiliki website atau sosial media sehingga hal ini membuat pegawai desa Sirnagalih kesulitan dalam mempublikasikan sebuah informasi.

Sumber : Hasil Observasi Peneliti 2022

Berdasarkan fakta ini akhirnya peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Sirnagalih Kecamatan Bantarkalong Kabupaten Tasikmalaya. Dengan harapan dengan adanya penelitian ini peneliti dapat

mengetahui apa saja indikator pendukung serta penghambat terciptanya kualitas pelayanan publik yang baik di desa Sirnagalih.

### **1.2 Identifikasi masalah**

- A. Tidak tersedianya web atau hal yang dapat diakses oleh masyarakat untuk memperoleh informasi.
- B. Aparatur pemerintah yang kurang responsive terhadap kebutuhan masyarakat.
- C. Masyarakat yang kurang tahu mengenai prosedur pelayanan yang ada di desa Sirnagalih.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Sesuai dengan identifikasi masalah yang telah dipaparkan diatas maka peneliti merumuskan masalah yaitu bagaimana Kualitas Pelayanan Di Desa Sirnagalih Kecamatan Bantarkalong Kabupaten Tasikmalaya berdimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty*.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Di Desa Sirnagalih Kecamatan Bantarkalong Kabupaten Tasikmalaya berdimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty*.

## **1.5 Manfaat Hasil Penelitian**

Dalam sebuah penelitian tentunya diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini ialah sebagai berikut.

### **1. Manfaat Teoretis**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi kemajuan ilmu tentang pembahasan kebijakan publik khususnya mengenai kualitas pelayanan publik pegawai desa serta dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi pihak yang akan meneliti hal yang sama.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi peneliti**

Adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi peneliti terkhusus untuk bisa lebih paham mengenai pembuatan karya tulis ilmiah dalam bidang Administrasi Publik terutama dalam pembahasan kualitas pelayanan publik.

#### **b. Bagi Pemerintah**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan serta masukan bagi pemerintah khususnya untuk pemerintah di Desa Sirnagalih Kecamatan Bantarkalong Kabupaten Tasikmalaya dalam melaksanakan pelayanan.

#### **c. Bagi Pihak Lain**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk pengetahuan mengenai Kualitas Pelayanan Publik.

## 1.6 Kerangka Pemikiran

Pemerintah selalu membuat terobosan dalam melakukan pelayanan dimana pemerintah pada saat ini sangat memanfaatkan teknologi informasi untuk pelayanan publik. Karena faktanya teknologi informasi tidak bisa dipisahkan dari kehidupan masyarakat sehari-hari. Hal ini didukung oleh survei yang dilakukan oleh APJI (Asosiasi Pengguna Jasa Internet) dimana masyarakat Indonesia menggunakan internet dalam waktu 3-4 jam tiap harinya.

Namun berbeda dengan desa Sirnagalih yang masih belum mengoptimalkan internet dalam memberikan pelayanan. Dimana biasanya instansi pemerintah memiliki website yang dapat diakses masyarakat untuk mendapatkan informasi tetapi desa Sirnagalih tidak memiliki website. Sehingga masyarakat kesulitan dalam mendapatkan informasi. Hal ini tentu menjadi suatu penilaian yang kurang baik dari masyarakat terhadap pelayanan desa. Sedangkan suatu instansi atau organisasi pemerintah pasti menginginkan lembaganya agar dapat memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat sekitar. Kepuasan dari masyarakat merupakan perbandingan yang nyata karena dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Hal ini juga menjadi harapan desa Sirnagalih untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat desa Sirnagalih.

Dengan ini untuk melihat dari proses pelaksanaan kualitas pelayanan publik tentunya harus dilihat dari berbagai dimensi kualitas pelayanan publik seperti yang dikemukakan oleh Zeithml *et.all* (dalam Hardiansyah 2011:46)

menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Fasilitas ini adalah salah satu hal yang akan membantu pegawai desa Sirnagalih dalam memberikan pelayanan yang lebih maksimal.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Pada dimensi ini kesigapan aparatur dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Serta aparatur desa Sirnagalih harus memberikan pelayanan yang akurat.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dalam dimensi ini aparatur desa Sirnagalih harus bersedia membantu masyarakat dalam melakukan pelayanan apapun serta aparatur desa harus melayani masyarakat dengan ramah dan baik ini menjadi salah indikator dari dimensi *responsiveness*. Pada hal ini aparatur juga harus cepat tanggap kepada apa yang menjadi keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa, hal ini berarti bahwa aparatur desa harus tanggap kepada kritikan dan masukan yang diberikan oleh masyarakat.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu. Assurance adalah tindakan pegawai terhadap masyarakat sebagai penerima layanan yang bersifat jaminan dengan tujuan untuk memberikan citra

terhadap pelanggan akan lebih baik apabila menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Adapun indikator pengukur untuk dimensi assurance ini yaitu :

- Waktu dalam menyelesaikan pelayanan
  - Memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dalam dimensi ini aparatur desa Sirnagalih harus memberikan pelayanan yang adil atau tidak membedakan status sosialnya sehingga akan terwujudnya pelayanan yang baik dan berkualitas.



**Gambar 1.4**

**Kerangka Pemikiran**