

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Indonesia yang saat ini dihadapkan dengan wabah penyakit virus yang disebut dengan covid-19. Covid-19 atau coronavirus disease 2019 adalah penyakit yang disebabkan oleh jenis corona virus baru yaitu Sars-CoV-2, yang ditemukan pertama kali di Wuhan Tiongkok pada tanggal 31 Desember 2019. Penyakit ini dapat menular dari manusia ke manusia melalui kontak erat dan percikan cairan pada saat bersin dan batuk. Maka dari itu yang membuat layanan publik era pandemik covid-19 berubah total, khususnya cara aparatur negara melayani warga, karena adanya covid-19, maka sejak 23 Maret 2020 seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) di pusat dan daerah termasuk Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan seluruh kabupaten/kota bekerja dari rumah atau lebih dikenal dengan sebutan Work From Home (WFH). Semua instansi penyelenggara pelayanan mengeluarkan edaran yang pada intinya mengatur penyesuaian sistem kerja, pembatasan kegiatan bepergian ke luar daerah, kegiatan mudik dan cuti di lingkungan kerja masing-masing, yang menjadi pengawasan lebih cenderung melemah.

Pelayanan publik di Indonesia memiliki peran penting pada kehidupan ekonomi dan politik. Saat ini secara umum di Indonesia kualitas pelayanan publik masih kurang baik, dan hal ini tentu berdampak pada timbulnya krisis kepercayaan di masyarakat terhadap birokrasi publik (Sancoko, 2010). Hal ini menjadi sangat kontradiktif dengan begitu besarnya kepercayaan pemerintah pusat kepada daerah untuk mengatur rumah tangganya sendiri, melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004, semestinya pemerintah daerah mampu menggunakan dan mengelola kepercayaan ini dengan sebaik-baiknya untuk fokus terhadap pelayanan kepada masyarakat. Berbagai isu di masyarakat bermunculan mengenai kualitas pelayanan yang diterima, bahwa pelayanan tersebut belumlah memenuhi harapan, padahal sebagai abdi masyarakat sebaiknya aparatur negara dapat memberikan pelayanan yang prima dan baiknya kualitas pelayanan akan berdampak pada besarnya kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah (Ningsih, 2015).

Berdasarkan undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa: Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar 2 Negara Republik Indonesia 1945, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas

pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Selanjutnya diperjelas dengan adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan yaitu, “bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan”. Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati.

Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur negara. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Untuk melaksanakan kebijakan tersebut, maka kesiapan dan kemampuan aparatur, baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah, perlu ditingkatkan, agar tidak timbul kesenjangan antara tuntutan masyarakat dengan kesiapan dan kemampuan aparatur dalam pelaksanaan fungsi pelayanan. Pelayanan publik hampir secara otomatis membentuk citra (image) tentang kinerja birokrasi, karena kebijakan negara yang menyangkut pelayanan publik tidak lepas dari birokrasi. Sehubungan dengan itu, kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur sipil negara. Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati, saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat dan masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah. Maka dari itu birokrasi pemerintah atau aparatur negara dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan memiliki posisi dan peran strategis dalam pelaksanaan pembangunan di suatu negara. Oleh

sebab itu, produktivitas maupun efektivitas dan efisiensi organisasi negara atau pemerintah sangat tergantung pada aparatur Negara.

Pelayanan publik di Kecamatan Sukun Kota Malang sudah dikatakan efektif dimana pelayanannya itu cepat serta sarana dan prasarana yang begitu lengkap. Akan tetapi masih ada juga pelayanan di Kecamatan Sukun yang sejauh ini belum efektif atau maksimal diantaranya kurangnya kunjungan pemerintah Kecamatan ke setiap Kelurahan atau RT/ RW untuk mengetahui apa yang masyarakat butuhkan dan pertanggungjawaban pemerintah Kecamatan Sukun terhadap kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan belum maksimal misalnya transparansi anggaran , rencana kerja, dan informasi-informasi tentang kebijakan tidak dipublikasikan secara jelas di website kecamatan. Salah satu yang menjadi tugas pokok Kecamatan yaitu menyelenggarakan pelayanan sosial kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat. Untuk itu yang menjadi contoh dari pelayanan ini yaitu melayani untuk pengesahan surat administrasi Kependudukan.

Kecamatan sukun merupakan salah satu kecamatan yang berada di kota malang yang menjadi pelaksana dari pelayanan publik dibidang administrasi. Adapun pelayanan publik yang dilakukan adalah pembuatan E-KTP dan KK (Kartu Keluarga). Ditengah mewabahnya virus covid-19 yang melanda hampir

diseluruh dunia, maka menjadi faktor penghambat proses dalam pembuatan seperti E-KTP. Dengan demikian maka pengurusan tersebut menjadi terkendala dalam penyelesaian

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka penting kiranya dilaksanakan penelitian yang berfokus untuk mengkaji lebih dalam permasalahan pelayanan public khususnya pelayanan di bidang pembuatan EKTP dan KK dituangkan dalam sebuah karya ilmiah dengan judul “**Kualitas Pelayanan Publik Di Era Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Sukun Kota Malang**”,

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka inti masalah yang akan di bahas dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan SukunKota Malang pada era pandemi covid 19 ?
2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dari pelayanan publik di kecamatan Sukun Kota Malang di era pandemi covid 19 ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, Tujuan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan dikantor kecamatan Sukun Kota Malang di era pandemi covid-19.
2. Untuk mengetahui faktor yang menjadi pendukung dan penghambatdari pelayanan publik di kantorkecamatan Sukun Kota Malang di era pandemic covid-19.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat-manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana yang tepat untuk menerapkan dan mengaplikasikan serta membandingkan semua ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama dibangku kuliah dengan kenyataan yang terjadi di Fakultas Fisip Adminstrasi Publik

2. Bagi fakultas Fisip Administrasi Publik

Diharapkan dengan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pikiran dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di era pandemi.

3. Bagi Kecamatan

Untuk dijadikan kajian referensi dan juga masukan dalam menjalankan peran dan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.