

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Meningkatnya pendidikan masyarakat berimplikasi pada meningkatnya tuntutan dan kebutuhan masyarakat, sampai dengan era tahun 1980-an tuntutan masyarakat lebih berorientasi pada pemenuhan kebutuhan yang bersifat kuantitatif tapi sesudah era 80-an tuntutan masyarakat bergeser kearah kualitatif. Selain itu ada kecenderungan adanya perluasan pemenuhan kebutuhan yang meliputi semua aspek kehidupan, misalnya tuntutan meningkatnya ekonomi, meningkatnya kualitas pendidikan dan kesehatan, pelaksanaan nilai-nilai demokrasi yang lebih nyata dan yang tidak kalah pentingnya adalah peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat luas yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) di berbagai level pelayanan menjadi sebuah keniscayaan sebagaimana yang dikemukakan Yayat Rukayat (2017 :2) bahwa :

pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Di sisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan publik.

Pemerintah dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik telah menerbitkan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 yang kemudian ditindak lanjuti dengan dikeluarkannya

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MEPAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Kedua keputusan tersebut hendaknya menjadi rujukan di masing-masing Pemerintah Daerah Kabupaten/Kabupaten di seluruh Indonesia termasuk di dalamnya adalah Pemerintah Kabupaten Pasuruan sehingga kinerja ASN menjadi terarah dan optimal kinerjanya .

Menindaklanjuti kedua kebijakan pemerintah pusat tersebut di atas, maka Pemerintah Kabupaten Pasuruan dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan publik salah satu inovasinya adalah mendirikan “Pelayanan Publik dalam bentuk Digital” yang sering disebut “Mal Pelayanan Publik” (MPP). MPP di Kabupaten Pasuruan telah diresmikan Menpan-RB Bersama Bupati Pasuruan pada hari Kamis tanggal 17 Nopember 2022 dengan nama “MASLAHAT”. MPP Maslahat dibangun dua lantai, luas bangunan ± 1.072 ,5 meter persegi, dengan 17 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang membuka pelayanan Bersama di Gedung ini. Selain itu, ada pula 7 instansi dari Kementerian/Lembaga yang memberikan layanan. Diantaranya, Kejaksaan Negeri Kabupaten Pasuruan, Polres Pasuruan, Kementerian Agama, Kantor Imigrasi, Pengadilan Agama dan Badan Pertanahan Nasional, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan dan PT Pos Indonesia.

Inovasi proses pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Pasuruan tersebut seirama dengan pendapat bahwa pemerintah Kabupaten Pasuruan Grindle dan Thomas dalam Larasati (2013) :

“kebijakan (*policy*) reformasi pelayanan publik itu haruslah diarahkan untuk mencermati dan membenahi berbagai kesalahan kebijakan di masa lalu maupun kebijakan yang berlaku sekarang serta mekanisme pengaturan kelembagaan yang ada. Hal ini dimaksudkan agar ruang lingkup cenderung terus berubah lembaga penyelenggara pelayanan publik tetap relevan, memiliki kinerja yang sangat produktif, efisien dan mampu menjawab berbagai tantangan baru yang datang secara terus-menerus”.

Inovasi lainnya yang telah dilakukan secara spesifik dilakukan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Pasuruan sebagaimana wawancara dengan Arizatur Reza Wicaksono (1 juli 2023) selaku staf Bidang Kadaruratan dan Logistik BPBD Kabupaten Pasuruan yang menyatakan bahwa :

“BPBD Kabupaten Pasuruan telah melakukan pembaharuan mendasar berkaitan dengan pelayanan publik tentang penanggulangan bencana berupa diciptakan pelayanan berbasis digital bernama “SIMANTAB”, Sebelum dilakukan inovasi pelayanan berupa “SIMANTAB” pendataan atau pelaporan terjadinya bencana yang dilakukan oleh Reaksi Cepat kurang optimal. Pada tahun 2022 ada seputar 200-an bencana di Kabupaten Pasuruan ternyata tidak terecod dengan cepat dan akurat sehingga berdampak pada kecepatan dan ketepatan penanganannya. Setelah menggunakan pola SIMANTAP, pihak Reaksi Cepat yang ada di lapangan/lokasi dapat melaporkan secara cepat dan akurat utamanya berkaitan dengan titik koordinat, foto, kejadian bencananya dan data lainnya lebih lengkap. Hal tersebut berdampak positif Langkah berikutnya berupa Langkah-langkah penanggulangannya”

Namun demikian masih saja ada kendala-kendala tertentu dalam upaya meningkatkan kualitas kerja di Kabupaten Pasuruan, sebagaimana

wawancara dengan ibu Zaqiyah Salsabila Bilqis staf Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan BPBD Kabupaten Pasuruan (5 juli 2023) mengatakan, bahwa kualitas pelayanan publik berkaitan dengan pelayanan terjadinya bencana diantaranya :

- a) “1).masih terbatasnya jumlah desa/kelurahan yang masuk kategori “Desa Tangguh Bencana” kurang lebih baru 40 % dari jumlah desa secara keseluruhan. Implikasinya di 60% desa lainnya belum ada infrastruktur utamanya jaringan dalam menganani masalah penanganan gempa.
- b) 2). Sosialisasi belum merata ke seluruh lapisan masyarakat sehingga sebagian tidak mengerti secara mendalam dan detail tentang pelayanan yang harus dia terima dan pahami;
- c) 3). Terbatasnya tenaga ahli sehingga harus minta bantuan dari dinas lainnya hal tersebut tentu berdampak pada penguasaan materi dan metode pembelajarannya.

Dari uraian singkat di atas, maka peneliti menetapkan judul dalam penulisan ilmiah ini, yaitu : Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Badan penanggulangan Bencana di Kabupaten Pasuruan.

## **B. Perumusan Masalah.**

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :  
Bagaimana Upaya Peningkatan Pelayanan Publik di Kabupaten Pasuruan ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Sedangkan tujuan penelitian ini, yaitu : Untuk Menggambarkan dan Menganalisis Upaya Peningkatan Pelayanan di Kabupaten Pasuruan.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan Ilmu Administrasi Publik.

## **2. Manfaat Praktis**

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat khususnya untuk memberikan informasi bagi pemerintah tentang implementasi pendaftaran partai politik di Kabupaten Pasuruan
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi semua pihak yang berkepentingan mulai dari para pembaca maupun pihak lainnya yang dapat digunakan sebagai pengembangan pengetahuan, masukan dan saran bagi Pemerintah Kabupaten Pasuruan dan *Stake Holders* lainnya yang berkaitan dan berkepentingan khususnya bagi Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Pasuruan.