

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi ataupun instansi pemerintah yang mana didalamnya terdapat ASN (aparatur sipil Negara) yang dimana fungsi dan tugas pokok mampu menyelenggarakan tugas umum pemerintah, membangun dan melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat yang pada prinsipnya adalah pelayanan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat untuk kepentingan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan pelayanan publik yang berkualitas atau yang disebut dengan pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang bisa memenuhi standar kualitas pelayanan publik. standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai acuan penyelenggara pelayanan publik dalam rangka pelayanan yang berkualitas

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014:5) Pelayanan yang istilahnya suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan

Moenir Mendefinisikan pelayanan publik yang dalam istilah oleh yang bersangkutan dengan pelayanan umum, merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya H.A.S.Moenir (2006:2)

Definisi pelayanan publik menurut Undang –Undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik merupakan kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan dengan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan pelayanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan Publik Merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan Hak Hak dasar setiap warganegara atau penduduk atau sesuatu barang, jasa dan Pelayanan Publik yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan Pelayanan Publik Contoh pelayanan publik pembuatan SKCK (Surat keterangan Catatan Kepolisian) pembuatan KTP (Kartu Tanda penduduk) KK (kartu keluarga) pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank.sedangkan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan jalan tol atau jembatan

Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Instansi Pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. hal ini Gejala Gejala yang sering disebabkan karena masih adanya kekurangan kualitas pelayanan publik disebabkan banyaknya diskriminasi pelayanan. Ketidakpuasan dari Publik yang akan dilayani, Banyak kasus Pelayanan Publik yang dianggap kurang berpihak kepada Masyarakat, dari Pelayanan yang berbelit belit, lambat, dan tidak jelas waktunya sehingga kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah rendah dan pelayanan publik belum berkualitas.

Dalam kondisi Pandemi Covid-19 yang membawa dampak yang signifikan ke perubahan dunia, mulai dari aspek ekonomi, sosial hingga kehidupan sehari-hari Pemerintah membuat kebijakan dari mulai pembatasan hubungan sosial (social distancing) menghimbau untuk kerja di rumah dan sebagai ASN meniadakan kegiatan. Dengan banyaknya instansi pemerintah membatasi pelayanan, sehingga menginisiasi layanan Online sampai meniadakan pelayanan sementara sehingga masyarakat kesusahan dalam kondisi saat ini, pelayanan publik berbasis elektronik harus menjadi basis pelayanan untuk memudahkan dan transparansi kepada masyarakat.

Didalam undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai kewajiban untuk memenuhi Standar pelayanan sesuai dengan pasal 21 sehingga adanya pembatasan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan tetap harus mematuhi standar pelayanan minimal tetap melihat hak-hak dan kewajiban masyarakat. Dengan adanya pembatasan pelayanan publik menjadi sedikit berkurang benefit yang diperoleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik sehingga perlu juga penegasan pelayanan inklusif yang berlandaskan keadilan dengan tidak membedakan status sosial, ekonomi dan latar belakang penerima pelayanan. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan kualitas yang sangat kurang baik terhadap instansi Pemerintah tersebut.

Mengingat utama fungsi pemerintah yaitu untuk melayani masyarakat, sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan Publik .

Pelayanan publik oleh instansi Pemerintah saat ini banyak kelemahan yang dijumpai sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hasil dari penelitian pendahuluan yang peneliti lakukan yaitu wawancara dengan salah satu masyarakat yang sedang ditempat dan salah satu staf/pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang Gejala rendahnya Kualitas pelayanan publik yang sering di jumpai di lapangan pemberian pelayanan yaitu Menurut Sinambela (2010:6) dalam bukunya mengembangkan Konsep Pelayanan segala sesuatu yang memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan yaitu

- 1) rendahnya responsif, kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan mulai pelayanan ,mulai pada tingkatan petugas pelayanan (front line) sampai dengan tanggung jawab pemerintah sehingga respon terhadap berbagai keluhan aspirasi , sering kali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali
- 2) Kesesuaian dengan persyaratan /tuntutan
- 3) informatif, berbagi informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat
- 4) kecepatan dalam waktu dalam pelayanan
- 5) Ketidakpuasan dari publik yang dilayani
- 6) Sering salah dalam pelayanan baik proses maupun outputnya
- 7) Akurasi pelayanan
- 8) Tanggung Jawab

9) Kesopanan dan keramahan dalam memberi pelayanan

Pelayanan publik di Era pandemi Covid-19 semakin merajalela seperti penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang sehingga menimbulkan kerugian material bagi masyarakat dan perseorangan

Dilihat dari sudut pandang saat ini sering kali masih menjadi masalah dalam kaitannya dengan masyarakat dan pemerintah di daerah daerah terutama di bidang Pelayanan Umum(public service) dalam masalah kualitas atau mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.pemerintah sebagai penyedia jaya (service provider) pelayanan aparatur akan semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat baik dari segi kualitas dan kuantitas pelayanan publik tersebut.

Birokrasi memang sangat diharapkan memiliki jiwa pengabdian dalam pelayanan publik kepada masyarakat yang mampu mengubah citra pemerintah Penilaian kualitas pelayanan dilihat dari pemberian pelayanan kepada pelanggan atau pihak yang menerima jasa tersebut salah satu indikator kualitas pelayanan publik yaitu client satisfaction dan perceptions dari keluhan pengguna jasa pelayanan. Dan menjadi landasan pemerintah membuat suatu kebijakan agar mengubah tatanan yang baik

Tugas pokok pemerintah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan, Demikian juga dengan pemerintah Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota malang (Disdukcapil) merupakan salah satu pelaksanaan pelayanan administrasi publik di wilayah kota Malang. pelayanan

kependudukan ini meliputi pembuatan KK (kartu keluarga) kartu tanda penduduk elektronik(e-ktp) surat pindah dan kartu identitas anak (Kia) pembuatan akta kematian, akta kelahiran, akta perceraian, pencatatan perubahan nama, pencatatan perubahan nama kewarganegaraan

Disdukcapil kota Malang merupakan ujung tombak dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. begitu juga tidak terlepas dari permasalahan yang ada yang berkenaan dengan kondisi sosial yang relatif yang belum memuaskan. hal ini dilihat dari baik buruknya sumber daya aparatur pemerintah yang profesional. Salah satu kinerja birokrasi dapat dinilai sebagai penyedia layanan publik dalam wilayah dinas Kependudukan dan pencatatan sipil meningkatkan efektifitas pelayanan publik dalam rangka menjalankan pemerintah yang good governance. Tata pemerintah yang baik, mengharuskan pemerintah kota Malang menjamin warganya untuk memperoleh akses yang sama bukan hanya pada pelayanan publik tetapi juga pada kualitas pelayanan publik yang sama tidak ada perbedaan golongan.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus selayar berisi sebuah tata nilai yang berfungsi sebagai arah sikap dan perilaku seluruh pegawai dalam menjalankan tugas, tata nilai yang mewujudkan pelayanan yang berkualitas, tata nilai tersebut tercermin dari sikap sopan, empati terhadap perasaan dan kebutuhan masyarakat dan pegawai pegawai yang handal, berkompeten dan mampu memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang

Tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai harus komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat, Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah

Penelitian ini diharapkan akan lebih memberikan kesadaran akan pentingnya kualitas pelayanan untuk memberikan yang terbaik terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan dan dasar dari pengembangan kualitas yang tidak pernah berhenti untuk memberitahukan apakah kepuasan masyarakat sudah terpenuhi dengan baik, maka perlu dilakukan riset untuk meneliti kepuasan masyarakat tersebut

Kebutuhan Pelayanan yang harus diperhatikan oleh Dinas penduduk dan pencatatan sipil dan harus menjadi prioritas utama dalam membenahi di seluruh dinas Kependudukan dan pencatatan sipil terutama di Kota Malang Yang mampu menjadikan prioritas pertama untuk dibenahi adalah kemampuan Petugas transparansi biaya dan kecepatan waktu

Sedangkan prioritas kedua kesedian memberikan informasi, keramahan petugas, dan kepercayaan terhadap petugas Berdasarkan uraian di atas bahwa menunjukkan perlunya peningkatan pegawai terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat dari permasalahan yang di atas, sehingga peneliti berinisiatif untuk mengangkat sebuah judul yaitu **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI TENGAH PANDEMI COVID 19 (studi kasus di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kota Malang)**

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah ini disusun untuk membuat hasil penelitian dapat mengarah pada pokok permasalahan yang diatas, perumusan masalah ini merupakan pedoman dari suatu kegiatan penelitian. Berdasarkan latar belakang pokok masalah yang diatas yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

“Bagaimana Kualitas Pelayanan publik Aparatur Pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat di tengah Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang pada Tahun 2021”

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk Mendiskripsikan Kualitas pelayanan publik Apratur Pemerintah dalam memberikan Pelayanan kepada Masyarakat di tengah pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap kegiatan kegiatan tertentu, mempunyai beberapa manfaat dalam penelitian adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a) Hasil penelitian ini dapat diharapkan berguna bagi pengembangan teori dan analisis yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Publik
- b) Memberikan acuan untuk membangun Ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang kualitas pelayanan publik dalam memberikan kepuasan pada

masyarakat yang berdampak Covid-19 agar terlaksanakan pemerintah yang good governance

- c) Memberikan Informasi serta Masukan kepada pihak pihak yang membutuhkan, khususnya bagi Instansi pemerintah dalam upaya peningkatan Kualitas Pelayanan publik

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi peneliti

Hasil peneliti ini dapat memperluas pengetahuan peneliti serta menjadi masukan mahasiswa Administrasi Publik untuk mempersiapkan diri agar terjun ke dalam dunia masyarakat, Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik.

- b) Bagi Dinas Penduduk dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Memberikan kontribusi pemikiran dalam peningkatan kualitas aparatur pemerintah, dalam memenuhi standar kualitas pelayanan publik agar terlaksanakan pencapaian good governance

- c) Bagi Universitas Merdeka Malang

Untuk menambahkan koleksi pustaka dan bahan bacaan bagi mahasiswa program Administrasi Publik khususnya pada Mahasiswa Universitas Merdeka Malang

