

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sejalan dengan meningkatnya era globalisasi dan arus informasi yang esat mengakibatkan tugas dan tanggung jawab pemerintah semakin kompleks baik dalam kualitas maupun kuantitasnya. Hal ini menuntut aparatur pemerintah memiliki kinerja yang lebih baik sehingga dapat memberikan pelayanan pada masyarakat. Menurut Hardiyansyah (2011) bahwa mensejahterakan masyarakat dengan melayani keperluan perorangan hingga masyarakat akan organisasi tersebut berdasarkan tata cara yang telah ditetapkan. Peningkatan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik (*public service*) yang efektif, efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayan publik semakin populer. Hal ini terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang terus bertambah dan kian mutakhir. Masyarakat sebagai subjek layanan tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama dan beresiko akibat rantai birokrasi yang panjang.

Pemerintah Kelurahan sebagai wilayah administrasi publik yang merupakan ujung tombak pemerintahan, berkewajiban memenuhi kebutuhan dan hak bagi setiap warga negara dalam bentuk layanan sipil yang tersedia hanya di kantor pemerintahan Perangkat birokrasi tingkat kelurahan, harus memiliki semangat pengabdian dalam menjalankan roda pemerintahan di tingkat kelurahan dengan merealisasikan pertumbuhan terencana pada suatu keadaan yang dianggap

lebih baik. Pelayanan berupa pelaksanaan sistem administrasi pemerintahan melalui penyempurnaan sistem administrasi yang baik, tertib serta teratur yang sesuai dengan aturan yang berlaku dan diharapkan dapat berjalan dengan efisien dan efektif. Kualitas pelayanan (*service quality*) administrasi oleh aparat kelurahan apabila sekurang-kurangnya sama dengan harapan masyarakat akan memberikan kepuasan kepada masyarakat, jika kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka akan merasa kecewa atas pelayanan tersebut.

Kemudian pra observasi yang dilakukan penulis pada awal bulan Juli tahun 2021 di Kelurahan Mojolangu Kecamatan Lowokwaru Kota Malang bahwa pelayanan publik belum memadai, masih ada keluhan jangka waktu pelayanan mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih lambat dan diluar batas waktu yang ditetapkan, dan pegawai Kelurahan Mojolangu Kecamatan Lowokwaru Kota Malang masih kurang optimal, kurang tangkas selama pelayanan sehingga tidak memuaskan para pengguna layanan publik di kelurahan ini yang dibuktikan dengan informasi dari kotak saran yang ada di ruang tunggu kantor Kelurahan Mojolangu Kecamatan Lowokwaru Kota Malang, sehingga kondisi-kondisi tersebut mendasari peneliti menemukan dari hasil observasi sementara di lokasi penelitian ini dan tertarik melakukan penelitian tentang Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil di Kantor Kelurahan Mojolangu Kecamatan Lowokwaru Kota Malang.

B. Perumusan Masalah

Apasaja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada pelayanan kependudukan dan catatan sipil di kantor Kelurahan Mojolangu Kecamatan Lowokwaru Kota Malang ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan faktor-faktor apasaja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada pelayanan kependudukan dan catatan sipil di kantor Kelurahan Mojolangu Kecamatan Lowokwaru Kota Malang.

D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian

Manfaat dan kegunaan dalam penelitian ini yaitu :

1. Manfaat Untuk Kepentingan Ilmiah

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh peneliti yang akan datang sebagai bahan acuan dalam penelitian yang sama. Bagi mahasiswa dengan adanya penelitian ini maka mahasiswa jadi mengetahui keadaan di lapangan yang sebenarnya dan juga mahasiswa dapat mencari, mendapatkan dan mengolah data dari hasil penelitian.

2. Manfaat Untuk Kepentingan Terapan

Hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen tempat peneliti mengadakan penelitian sejenis