

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik di semua kementerian atau lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MenegPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Yogi Suwarno (2008:65) dalam konteks ke-Indonesia-an, penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Dalam amanat Undang-Undang Dasar 1945 secara tegas dinyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Oleh karena itu pemerintah dituntut untuk menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien, dan akuntabel kepada seluruh masyarakat.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 (satu) yang menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Masyarakat

membutuhan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Pelayanan ini diberikan oleh pemerintah dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Contoh pelayanan dalam bentuk barang publik meliputi jalan raya, air bersih, listrik dan sebagainya, sedangkan pelayanan dalam bentuk jasa publik meliputi pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan, dan penyelenggaraan transportasi.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah akan menjadi gambaran gagalnya pemerintah dalam melaksanakan tugas. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan mengaku kecewa terhadap pelayanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat yang sampai saat ini masih menganggap bahwa kinerja pemerintah masih rendah. Peran serta aparatur pemerintah daerah menjadi sorotan untuk masyarakat dalam memberikan pelayanan, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintah Daerah diberikan kewenangan yang demikian luas oleh Pemerintah Pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya.

Salah satu kantor pemerintah yang aktivitas utamanya menyediakan pelayanan publik untuk masyarakat adalah Kantor Desa Ranga, Kecamatan Detusoko, Kabupaten Ende. Bentuk pelayanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi dan jasa pelayanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Desa. Pelayanan administrasi ini meliputi pelayanan administrasi dasar, misalnya layanan pembuatan kartu keluarga, pembuatan surat keterangan domisili, surat nikah, surat izin keterangan usaha, surat keterangan lahir, pengurusan surat keterangan kematian, surat keterangan ahli waris, surat keterangan pindah penduduk dan surat keterangan tidak mampu (SKTM). Dalam

pelayanan administrasi dasar dapat dibedakan dalam 2 jenis pelayanan yang menggunakan pedoman prosedur standar operasional pelayanan (SOP). Pertama yaitu pelayanan pengurusan administrasi dasar yang sifatnya hanya sebagai surat pengantar untuk ditindaklanjuti oleh instansi terkait, seperti:

1. SOP Pengurusan KTP

Prosedur Standar Operasional Pelayanan (SOP) dalam pembuatan KTP:

- a. Berusia 17 tahun.
- b. Fotocopy Kartu Keluarga.
- c. Surat keterangan pindah dari kota asal, jika bukan asli warga setempat.
- d. Datang langsung ke kantor kelurahan untuk melakukan sesi foto dan perekaman sidik jari.

2. SOP Surat Tanah

Prosedur Standar Operasional Pelayanan (SOP) dalam mengurus surat tanah:

- a. Sertifikat asli Hak Guna Bangunan (SHGB).
- b. Fotocopy izin mendirikan bangunan (IMB).
- c. Identitas diri berupa KTP dan Kartu Keluarga.
- d. SPPT PBB (Surat Pemberitahuan Pajak Tentang Pajak Bumi dan Bangunan Tahunan).
- e. Surat pernyataan kepemilikan lahan.

3. SOP Akta Kelahiran

Prosedur Standar Operasional Pelayanan (SOP) dalam mengurus Akta Kelahiran:

- a. Fotocopy Kartu Keluarga.
- b. Surat keterangan kelahiran dari Rumah Sakit.
- c. Fotocopy Surat Nikah.
- d. Persetujuan Kepala Dinas apabila kelahiran melebihi batas waktu berdasarkan peraturan yang berlaku.

- e. Mengisi formulir permohonan.

Kedua yaitu pelayanan yang langsung diberikan kepada masyarakat dan tanpa ditindaklanjuti oleh instansi terkait, seperti:

1. SOP pembuatan surat keterangan tidak mampu (SKTM)

Prosedur Standar Operasional Pelayanan (SOP) dalam membuat SKTM:

- a. Surat pengantar RT/RW setempat.
- b. Fotocopy Kartu Keluarga.
- c. Fotocopy KTP.
- d. Format kriteria miskin.
- e. Surat Kuasa (bagi yang mewakilkan).

2. SOP Surat Keterangan Kematian

Prosedur Standar Operasional Pelayanan (SOP) dalam mengurus surat kematian:

- a. Surat pengantar RT/RW.
- b. Fotocopy KTP dan Kartu Keluarga.
- c. Fotocopy surat keterangan meninggal.
- d. Surat keterangan kematian dari RS (Bila meninggal di RS).

3. SOP Surat Keterangan Izin Usaha

Prosedur Standar Operasional Pelayanan (SOP) dalam membuat Surat Izin Usaha:

- a. Membuat surat permohonan.
- b. Fotocopy KTP.
- c. Fotocopy bukti penguasaan hak atas tanah.
- d. Fotocopy surat pemberitahuan pajak terutang (SPPT).

4. SOP Surat Keterangan Pindah

Prosedur Standar Operasional Pelayanan (SOP) dalam mengurus surat keterangan pindah:

- a. Surat pengantar RT/RW.
- b. Fotocopy KTP asli.
- c. Fotocopy Kartu Keluarga Asli.

5. SOP Surat Keterangan Datang

Prosedur Standar Operasional Pelayanan (SOP) dalam mengurus surat keterangan datang:

- a. Surat pengantar RT/RW.
- b. Surat keterangan pindah dari daerah asal.

Sebagai instansi pemerintahan yang bertindak sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat, Kantor Desa Ranga tidak terlepas dari permasalahan dalam proses pemberian pelayanan, apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat atau tidak. Hakikatnya pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat yang hendaknya berkualitas dan terdapat dimensi kualitas pelayanan diantaranya: bukti langsung (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*), dimana kelima dimensi ini menjadi tolak ukur dalam memberikan pelayanan oleh pihak terkait sebagai pemberi pelayanan publik. (Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003:27). Beberapa hal yang disampaikan sebelumnya diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan demi meningkatkan mutu pelayanan di Kantor Desa Ranga, karena tujuan utama dari pelayanan publik adalah mewujudkan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan berkualitas dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Kegiatan pelayanan yang diberikan Kantor Desa Ranga akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan

publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Ketentuan mengenai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Instansi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Menurut PERMENPAN RB No. 14 Thn. 2017, analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) seharusnya dilakukan secara periodik dan berkesinambungan. Artinya pada setiap periode waktu tertentu (3 bulan sekali, 6 bulan sekali dan minimal 1 tahun sekali) harus dilakukan survey terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Namun, sampai saat ini pengukuran atau Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan di Kantor Desa Ranga belum dilakukan secara periodik dan berkesinambungan.

Berdasarkan hasil wawancara terdahulu (05/01/2022) yang dilakukan oleh peneliti kepada 5 orang warga masyarakat Desa Ranga yang pernah memperoleh layanan di Kantor Desa Ranga, Kecamatan Detusoko, Kabupaten Ende, beberapa dari mereka mengatakan bahwa pelayanan terkait kepengurusan surat-surat yang diberikan cukup baik, para petugas pelayanan di Kantor Desa Ranga menyelesaikan kepengurusan surat sesuai dengan waktu yang ditentukan, apabila tidak ada kendala penyelesaiannya bisa hanya sampai satu hari saja. Namun demikian, pelayanan yang diberikan kadang kala tidak sesuai dengan waktu yang semestinya, apabila Kepala Desa ataupun pegawai sedang tidak berada di tempat dengan alasan dinas maupun alasan lainnya. Beberapa aparat desa yang kurang disiplin dalam memberikan pelayanan, serta fasilitas pelayanan di kantor Desa Ranga yang kurang memadai, seperti tempat duduk pada ruang tunggu yang masih kurang, dan hanya terdapat 1

unit komputer yang sering bermasalah. Hal ini tentu saja dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan.

Berdasarkan beberapa hal yang telah disampaikan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan administrasi di Kantor Desa Ranga melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Ranga, Kecamatan Detusoko, Kabupaten Ende”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dapat dirumuskan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kualitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Ranga yang diukur menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)”?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Ranga yang diukur menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

1.4 Manfaat Penulisan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang bersifat positif bagi semua pihak. Adapun manfaat dari penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

A. Manfaat Secara Ilmiah

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi dalam menambah pengetahuan dan menjadi bahan acuan untuk peneliti yang tertarik dengan penelitian sejenis.

B. Manfaat Secara Praktis

1. Bagi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan koleksi yang bertujuan untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Ilmu Administrasi Publik terutama kajian mengenai pelayanan.

2. Bagi Kantor Desa Ranga

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu pertimbangan pemerintah dalam membuat kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan di Kota Ende, khususnya di Desa Ranga, Kecamatan Detusoko, Kabupaten Ende.

3. Bagi Masyarakat Umum

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai bagaimana kondisi pelayanan, sehingga masyarakat dapat berperan aktif dalam berbagai hal yang menyangkut dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.