

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama yang hakiki dari pegawai sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah pelayanan publik menjadi komponen penting yang mencerminkan kualitas kinerja pemerintahan (Iskandar 2017). Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur tentang kewajiban penyelenggara pelayanan publik dalam menyediakan barang, jasa, dan pelayanan administrasi bagi setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Hubaib et al., 2023). Pemerintah dituntut untuk memberikan proses layanan terbaik agar kebutuhan masyarakat terpenuhi dan masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan (Kartika et al., 2023; Levine, 2018).

Kinerja pegawai menjadi aspek krusial dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam organisasi sesuai dengan tanggung jawab dan tugasnya, serta harus mematuhi norma hukum, moral, dan etika (Munawaroh & Wulandari, 2023). Dalam konteks pemerintahan daerah, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 menegaskan pentingnya penilaian kinerja pegawai sebagai alat untuk melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Penilaian ini meliputi aspek kuantitas, kualitas, efisiensi pelayanan, motivasi, serta penyesuaian

anggaran organisasi (Susila, 2019). Dengan demikian, kinerja pegawai tidak hanya menjadi ukuran keberhasilan individu, tetapi juga keberhasilan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Salam, 2023). analisis kualitas pelayanan dan kinerja pegawai di Kelurahan songgokerto menunjukkan bahwa pelayanan dan kinerja pegawai belum optimal, terutama disebabkan oleh kurangnya kedisiplinan pegawai (Nurkarijah & Muzakir, 2023). Strategi pembinaan pegawai di Kantor kelurahan songgokerto menunjukkan bahwa pembinaan melalui arahan, konsultasi, dan pelatihan berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai, meskipun masih terdapat kekurangan dalam pelaksanaannya (Rianda & Jalil, 2022).

Pelayanan publik di tingkat kecamatan maupun instansi pemerintahan lainnya. Misalnya, penelitian Ayu (2020) menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Kelurahan songgokerto belum optimal, yang disebabkan oleh ketidaksesuaian jabatan dengan kualifikasi pendidikan dan keterbatasan kewenangan perizinan yang hanya sebatas rekomendasi UMK (Upah Minimum Kabupaten/Kota). Hal ini berdampak pada rendahnya efektivitas pelayanan yang diberikan, sementara itu, Putra (2013) menemukan bahwa kinerja pegawai di Kelurahan Pasir Penyu dinilai baik berdasarkan indikator pelayanan dengan tingkat kepuasan masyarakat mencapai 64%. Namun, penelitian Nurtija (2021) mencatat bahwa pelayanan administrasi di Kecamatan Pasimasunggu Timur masih menghadapi hambatan signifikan, seperti keterbatasan keterampilan pegawai, sarana dan prasarana yang kurang memadai, serta kendala jaringan dan transportasi. Meskipun demikian,

terdapat dukungan berupa alat bantu dan evaluasi berkala yang membantu meningkatkan kualitas pelayanan.

Fenomena kinerja aparatur yang kurang optimal juga menjadi isu yang berkembang di berbagai lembaga publik di Indonesia. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Kondisi tersebut tidak jauh berbeda dengan yang terjadi di kelurahan songgokerto, Kecamatan Batu, Berdasarkan keluhan masyarakat, terdapat beberapa permasalahan utama yang mengindikasikan kinerja aparatur yang belum optimal, yaitu: Pertama, kemampuan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan baik secara kuantitas maupun kualitas masih, kurang memadai; Kedua, pemanfaatan jam kerja oleh aparatur belum efektif; Ketiga, adanya keluhan masyarakat terkait lamanya proses pelayanan yang diterima.

Permasalahan pelayanan publik juga dirasakan dalam pelaksanaan pelayanan publik dibidang Administrasi Kependudukan, seperti Pertama, pendekatan manual yang lambat menyebabkan keterlambatan dalam penerbitan dokumen kependudukan, menghambat mobilitas sosial, akses ke layanan publik, dan pemenuhan hak-hak warga negara. Kedua, kesulitan akses menghambat partisipasi masyarakat dalam kegiatan sosial, ekonomi, dan politik, serta menyebabkan ketidakmerataan pelayanan publik. Ketiga, kesalahan data mengganggu keabsahan dokumen kependudukan, kesulitan membuktikan identitas, dan berdampak negatif pada perencanaan kebijakan pemerintah. Terakhir, kurangnya integrasi data menghasilkan kesenjangan dalam pelayanan publik, duplikasi data yang tidak efisien, dan kesulitan dalam pengambilan

keputusan berbasis data yang komprehensif. Semua ini berdampak pada efisiensi administrasi dan kualitas layanan publik, serta menghambat perencanaan strategis dan evaluasi kebijakan pemerintah (Fitriyani et al., 2022).

Kesulitan akses menjadi masalah umum dalam administrasi kependudukan, Warga harus secara langsung mendatangi kantor kelurahan songgokerto untuk mengurus berbagai administrasi kependudukan, termasuk pembuatan KTP, akta kelahiran, dan akta kematian. Kendala ini terutama dirasakan oleh mereka yang tinggal di daerah terpencil, jauh dari pusat administrasi, atau memiliki keterbatasan fisik atau mobilitas. Selain itu, proses manual meningkatkan risiko kesalahan data yang dilakukan oleh manusia dalam pengolahan dan pencatatan data penduduk, mengganggu akurasi dan integritas data, serta berdampak negatif pada layanan publik dan hak-hak warga negara. Integrasi data kependudukan dengan sistem dan layanan pemerintah lainnya juga sulit dilakukan, menghambat efisiensi administrasi dan pengambilan keputusan yang berbasis data (Fitriameswari, 2022).

Pelayanan publik di Indonesia umumnya masih menghadapi berbagai kekurangan misalnya pelayanan publik yang ada cenderung lambat, mahal, rumit, dan melelahkan (Salam et al., 2022), lambatnya dalam memberikan respons atau penyelesaian terhadap kebutuhan masyarakat. Proses birokrasi yang kompleks, regulasi yang rumit, dan kurangnya koordinasi antarlembaga sering menjadi faktor penyebab lambannya pelayanan publik. Hal ini mengakibatkan masyarakat harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan, baik itu dalam hal administrasi, kesehatan, pendidikan, maupun kebutuhan lainnya

(Shabrina, 2020). Biaya yang tinggi juga menjadi masalah dalam pelayanan publik di Indonesia. Beban finansial yang ditanggung oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik seringkali memberikan tekanan ekonomi yang signifikan. Tarif yang mahal, biaya tambahan yang tidak jelas, serta adanya praktik pungutan liar atau korupsi dalam proses pelayanan publik menjadi kendala yang menghambat aksesibilitas pelayanan bagi masyarakat (Purnomo et al., 2020). Tentunya permasalahan publik juga terdapat dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Fakta empiris menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi reputasi yang sangat buruk. Banyak aparatur negara yang seharusnya menjadi pilar masyarakat terjerat dalam kasus hukum, dan konsep pemerintahan yang baik (*good governance*) yang selama ini dipromosikan ternyata hanya menjadi semacam slogan. Birokrasi yang rumit di Indonesia memberikan kesempatan bagi individu yang tidak bertanggung jawab untuk menawarkan "layanan" kepada masyarakat dengan meminta sejumlah uang sebagai imbalan, yang sering disebut sebagai pungutan liar pungli (Dewi & Oktariyanda, 2022).

Berdasarkan observasi awal mengenai kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Songgokerto, Kecamatan Batu, Kota Batu menunjukkan bahwa jumlah pegawai yang bertugas di bagian pelayanan masih terbatas, sehingga beban kerja yang ditanggung menjadi cukup besar. Kondisi ini membuat proses pelayanan publik terkadang tidak berjalan optimal, terutama ketika masyarakat membutuhkan pelayanan dalam jumlah yang banyak pada waktu yang bersamaan. Selain itu, masih sering terjadi kesalahan dalam

pembuatan dokumen administrasi seperti Surat Keterangan Tidak Mampu, Kartu Keluarga, dan Kartu Tanda Penduduk. Kesalahan ini umumnya disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia, beban kerja yang tinggi, dan kurangnya ketelitian pegawai dalam melaksanakan tugasnya. data kependudukan yang dikelola masih menghadapi kendala. Beberapa data anomali seperti data ganda atau data yang belum diperbarui menyulitkan pegawai dalam melakukan verifikasi sehingga memperpanjang waktu pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan pokok permasalahannya yaitu:

1. Bagaimana kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kelurahan songgokerto Kecamatan Batu Kota Batu?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat Kinerja pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dikelurahan Songgokerto Kecamatan Batu Kota Batu?

1.3 Tujuan penelitian

Adapun Tujuan dalam penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Kelurahan Songgokerto Kecamatan Batu Kota Batu
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dikelurahan Songgokerto Kecamatan Batu Kota Batu

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memperkaya Khazanah ilmu pengetahuan dalam bidang administrasi publik, khususnya terkait Manajemen Pelayanan publik di Tingkat pemerintah Kelurahan songgokerto Kecamatan Batu Kota Batu
 - b. Menjadi refrensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan Dengan Analisis Kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas peleyanan publik diKelurahan Songgokerto Kecamatan Batu Kota Batu
2. Manfaat praktis
 - a. Membantu dalam identifikasi kebutuhan pengembanagan kapasitas Kelurahan Songgokerto Kecamatan Batu Kota Batu
 - b. Memberikan Masukan bagi dikelurahan Songgokerto Kecamatan Batu Kota Batu dalam meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat.