BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas ditandai oleh prosedur yang jelas, waktu penyelesaian yang cepat, ketepatan dalam memberikan layanan, serta penggunaan sumber daya manusia yang efektif dan efisien. Kualitas tersebut mencerminkan kemampuan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang tidak hanya memenuhi standar administratif, tetapi juga mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, penguatan sistem pelayanan publik menjadi langkah strategis untuk mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang profesional dan berorientasi pada kepentingan publik (Andi M.Zulfikar, 2020).

Dwiyanto (2018) juga menjelaskan bahwa pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dan menjadi pilar penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik *(good governance).* Hal ini juga sejalan dengan amanat Undang-Udang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa setiap penyelengga pelayanan publik wajib menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan asas kepastian hukum, keadilan, akuntabilitas dan kepentingan umum. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas menjadi indikator penting dalam keberhasilan dalam pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam perkembangan konseptualnya, pelayanan publik dapat dianalisis melalui berbagai perspektif administrasi publik, seperti paradigma *Old Public*

Administration (OPA) dan *New Public Management* (NPM). Dalam perspektif ini, hubungan antara pemerintah dan masyarakat bersifat hierarkis, di mana pemerintah berperan sebagai aktor utama sekaligus penentu kebutuhan publik. Masyarakat diposisikan sebagai klien, pelanggan atau *(customer)* yang menerima layanan dan harus merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Dalam paradigma OPA, pemerintah secara dominan mendefinisikan sendiri apa yang dianggap sebagai kebutuhan dan kepentingan masyarakat tanpa melibatkan partisipasi publik secara aktif. Pemerintah dipandang sebagai institusi yang paling memiliki legitimasi, sumber daya, serta kapasitas dalam menyelesaikan persoalan publik. Oleh karena itu, pelaksanaan pelayanan publik cenderung mengandalkan struktur birokrasi formal dan perangkat kelembagaan yang telah ada. Pola ini menunjukkan karakter pelayanan yang sentralistik dan berorientasi pada otoritas pemerintah, dengan ruang partisipasi masyarakat yang relatif terbatas.

Paradigma *New Public Management* (NPM) sebagaimana dijelaskan oleh Hesti dkk. (2011:57–58) berkembang sebagai arus utama dalam reformasi administrasi publik yang menekankan pendekatan manajerial dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pergeseran ini ditandai dengan perubahan orientasi dari sekadar kebijakan dan administrasi menuju praktik manajemen yang lebih efisien dan berorientasi pada hasil. Konsep NPM banyak mengadopsi prinsip-prinsip pengelolaan sektor privat, seperti fleksibilitas dalam pengambilan keputusan *(freedom to manage)* serta pemberian otonomi yang lebih luas kepada unit organisasi atau individu dalam mengelola tugasnya *(self-managing)*.

Dalam konteks pelayanan publik, NPM menempatkan pertimbangan rasional-ekonomis sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Kebutuhan dan kepentingan masyarakat dipahami sebagai hasil agregasi dari berbagai preferensi individu atau kelompok yang berkepentingan *(stakeholders)*. Masyarakat diposisikan sebagai pelanggan *(customer)* yang memiliki hak untuk memperoleh layanan berkualitas, sedangkan pemerintah berperan sebagai pengarah *(steering)* yang menciptakan kondisi pasar agar pelayanan dapat berlangsung secara kompetitif dan efisien.

Menurut Moore (2013), inovasi dalam pelayanan publik mencakup perbaikan dalam proses, teknologi, dan metode yang diterapkan untuk memenuhi ekspektasi masyarakat. Dalam implementasi teknologi informasi, misalnya, dapat mempercepat proses layanan dan meningkatkan efisiensi, sehingga mengurangi waktu tunggu bagi masyarakat.

Pentingnya inovasi sektor publik kini telah mendorong pemerintahan nasional di seluruh dunia untuk menjalankan kebijakan dan pelayanan yang inovatif sehingga masyarakat dapat merasakan kehadiran pemerintah yang telah menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik (Agie & Pratama, 2021).

Kelurahan Dadaprejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu sebagai instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, mengelola berbagai informasi dan dokumen penting yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dan pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya, sistem pelayanan yang masih dilakukan secara konvensional menimbulkan kurang efisiennya waktu dalam proses pelayanan.

Sebagai upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut, Kelurahan Dadaprejo menghadirkan inovasi pelayanan publik yang dikenal dengan "Menyala". Inovasi ini dirancang untuk mempermudah proses pengurusan berbagai dokumen serta meningkatkan efisiensi waktu pelayanan melalui sistem yang lebih terorganisir dan berbasis teknologi. Dengan adanya inovasi ini, diharapkan pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Namun, dalam implementasinya, penerapan inovasi "Menyala" juga menghadapi berbagai kendala, terutama yang berkaitan dengan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi. Sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengakses dan menggunakan sistem yang tersedia, seperti kurang memahami alur penggunaan layanan, kesalahan dalam menginput data, serta kendala dalam mengunggah dokumen yang diperlukan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat literasi digital masyarakat masih menjadi tantangan dalam optimalisasi pemanfaatan inovasi tersebut.

Permasalahan tersebut mengakibatkan inovasi "Menyala" belum dimanfaatkan secara maksimal, sehingga tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik belum sepenuhnya tercapai. Oleh karena itu, selain pengembangan sistem teknologi, diperlukan juga upaya pendampingan, sosialisasi, dan edukasi kepada masyarakat agar mereka mampu menggunakan inovasi tersebut secara efektif.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian yakni "Inovasi 'Menyala' dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Dadaprejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu."

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dituliskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan inovasi " menyala" dalam memberikan pelayanan publik di Kelurahan Dadaprejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu ?
2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam melaksanakan pelayanan adminstrasi di Kelurahan Dadaprejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penulisan Skripsi ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui penerapan inovasi menyala dalam memberikan pelayanan publik di Kelurahan Dadaprejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam melaksanakan pelayanan adminstrasi di Kelurahan Dadaprejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat membantu menambah informasi dan pengetahuan, sehingga dapat dijadikan sebagai referensi tentang Inovasi "Menyala" Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Dadaprejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu

2. Manfaat Praktis

   Adapun manfaat dari penelitian ini adalah agar dapat membantu dalam menentukan, menganalisis, dan memperjelas tentang Inovasi "Menyala"

Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kelurahan Dadaprejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu.