

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Pemerintah tengah gencar melakukan reoformasi birokrasi di bidang pelayanan publik dan telah terbukti membuahkan hasil. Keberhasilan tersebut yaitu pemerintah menciptakan inovasi pelayanan publik dengan menghadirkan Mal Pelayanan Publik (MPP) untuk meningkatkan kualitas pelayanan di sektor publik. Di Indonesia Mal Pelayanan Publik telah didirikan di berbagai kota dan daerah salah satunya di Kabupaten Pandeglang. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang diresmikan pada 31 Agustus 2020 oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) yakni Bapak Tjahjo Kumolo serta merupakan MPP yang pertama di Provinsi Banten dan yang ke 27 di Indonesia. Kehadiran MPP Pandeglang diharapkan mampu mendukung suksesnya reformasi birokrasi di bidang pelayanan publik di Kabupaten Pandeglang khususnya dan di Provinsi Banten pada umumnya.

Masyarakat Kabupaten Pandeglang sebagai warga negara Indonesia, perlu mengapresiasi pencapaian Pemerintah Daerah atas keberhasilannya mewujudkan reformasi birokrasi di bidang pelayanan publik dengan menghadirkan Mal Pelayanan Publik di wilayah Kabupaten Pandeglang. Saat ini, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang memiliki 26 Konter Pelayanan dari 26 instansi yang telah beropersasi di dalam Mal Pelayanan Publik dengan bentuk pelayanan peizinan dan non perizinan yang telah terintegrasi dari berbagai dinas, lembaga/kementerian, BUMN maupun BUMD dengan total 270 jenis layanan. Tentu dengan hadirnya MPP Pandeglang dapat dirasakan besar manfaatnya oleh masyarakat di bidang pelayanan publik. Disamping memberikan pelayanan yang prima dan didukung dengan sarana dan prasarana yang modern, akan tetapi pelayanan yang diberikan MPP Pandeglang masih dirasa belum sepenuhnya optimal bagi masyarakat. Dimana masyarakat merasakan masih

kesulitan dalam mengurus pembuatan Kartu Keluarga di Konter Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil). Hal ini dapat dilihat pada artikel yang dimuat dalam kabar berita dan di publikasikan oleh salah satu media digital di Banten. Isi dari kabar berita tersebut menyatakan bahwa warga Pandeglang harus rela pulang pergi dan membutuhkan waktu tiga hari untuk mengurus atau membuat Kartu Keluarga (KK) di MPP Pandeglang. Salah satu warga tersebut berdomisili di wilayah Kabupaten Pandeglang bagian selatan yaitu Kecamatan Cigeulis yang jaraknya begitu jauh dengan Ibu Kota Kabupaten Pandeglang. Jarak tempuh perjalanan jika menggunakan moda transportasi darat dari wilayah Kecamatan Cigeulis menuju MPP Pandeglang yang berada di pusat kota butuh waktu dua sampai tiga jam perjalanan (Rmolbanten.com 20/03/2021).

Merujuk pada kasus di atas, peneliti melakukan observasi di lapangan dengan mengamati kegiatan pelayanan yang berlangsung di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang pada Konter Disdukcapil. Konter Disdukcapil pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang merupakan Konter Layanan Kependudukan yang memberikan pelayanan administrasi kependudukan seperti pelayanan E-KTP, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, dan Akta Kelahiran. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, peneliti mendapatkan hasil yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Konter Disdukcapil pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang belum efisien. Yang mana pihak Konter Disdukcapil memberikan jaminan penyelesaian dalam waktu 1x24 jam, akan tetapi waktu yang dibutuhkan dalam mengurus administrasi kependudukan memerlukan waktu dua sampai tiga hari dalam penyelesaiannya. Selain itu, Konter Disdukcapil atau layanan kependudukan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang tidak konsisten dalam memberikan pelayanan. Hal itu terbukti ketika observasi berlangsung peneliti ikut serta dalam kegiatan pelayanan dengan mengajukan permohonan untuk mengubah nama pada E-KTP agar sesuai dengan Kartu Keluarga, permohonan peneliti tersebut tidak dapat dipenuhi dengan

alasan bahwa pengurusan E-KTP harus diurus di Kantor Pusat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang padahal sebelumnya sejak awal hadirnya MPP Pandeglang Konter Disdukcapil tersebut sudah menyediakan layanan E-KTP. Namun, di waktu yang berbeda sekitar satu bulan kemudian Konter Disdukcapil pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang menyediakan pelayanan untuk mengurus E-KTP. Jelas ini membingungkan peneliti dan juga masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dari persoalan tersebut, layanan kependudukan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang perlu ditingkatkan. Karena, pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan dan sangat diharapkan oleh setiap pelanggan. Masyarakat sebagai pelanggan di sektor publik memiliki beragam kebutuhan serta menginginkan pelayanan yang baik dari pemerintah. Sebagai pelayan publik/ organisasi publik pemerintah harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yakni memberikan pelayanan yang berkualitas karena pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satu pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat adalah pelayanan yang memberikan kemudahan. Dan sebagai penyelenggara pelayanan publik pemerintah sepatutnya memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam hal pelayanan. Kemudian pemerintah juga perlu melakukan terobosan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara membuat pelayanan yang inovatif. Dengan pelayanan yang inovatif pemerintah dapat merespon secara cepat dalam memenuhi kebutuhan publik. Di era yang semakin berkembang tentu populasi serta kebutuhan masyarakat semakin meningkat. Pelayanan yang inovatif merupakan salah satu cara bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Indonesia sebagai negara berkembang yang menjalankan sistem desentralisasi tentu harus memiliki inovasi pelayanan di setiap daerahnya karena pelayanan publik yang terdekat dengan masyarakat terdapat pada tingkat daerah. Dengan tercapainya pelayanan yang prima, maka tujuan dari reformasi birokrasi di bidang pelayanan publik dapat membawa kesuksesan pada pembangunan nasional

di bidang ekonomi.

Dari bukti kasus keterlambatan pembuatan Kartu keluarga (KK) di Konter Layanan Kependudukan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang dapat dilihat bahwa ketepatan waktu penyelesaian yang diharapkan telah mampu memberikan pelayanan secara cepat dan murah, ternyata masih memerlukan waktu dan biaya tambahan bagi pemohon. Tentu hal ini bisa dikategorikan sebagai masalah yang esensial dan bisa dijadikan sebuah acuan untuk melakukan kritik secara konstruktif terhadap pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang khususnya pada Konter Layanan Kependudukan. Dengan demikian, tidak ada salahnya kegiatan penelitian dilakukan untuk mengkaji mengenai Pelayanan Publik di Konter Layanan Kependudukan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul : **“Kualitas Pelayanan Publik Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang (Studi Kasus Layanan Kependudukan)”**.

### **1.2.Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka peneliti memfokuskan penelitian pada Kualitas Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang (Studi Kasus Layanan Kependudukan).

### **1.3.Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka peneliti mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini tentang **“Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang (Studi Kasus Layanan Kependudukan)”**.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Merujuk pada rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Pandeglang (Studi Kasus Layanan Kependudukan).

#### **1.5. Kegunaan Penelitian**

Peneliti berharap dapat memberikan kegunaan, antara lain:

##### 1). Kegunaan Teoritis

- a. Menjadi sumber kekayaan akademik yang diharapkan mampu memberikan sumbangsih pemikiran dalam rangka pengembangan ilmu Administrasi Publik secara khusus mengenai kajian pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- b. Bagi peneliti selanjutnya dapat dijadikan sebagai referensi dalam melakukan penelitian dengan pokok permasalahan yang sama serta sebagai bahan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan langsung dengan penelitian ini.

##### 2). Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak terkait yang menaruh perhatian dan minat untuk mengkaji lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan publik di Konter Disdukcapil pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten pandeglang.