

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.17 tahun 2017 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur,

jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Pelayanan publik oleh aparatur Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian dalam jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang kurang transparan, sikap petugas yang kurang responsif serta penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Sehingga menimbulkan citra buruk yang kurang baik terhadap citra pemerintah dimata masyarakatnya sendiri terutama dimata masyarakat awam yang tidak tahu menahu tentang pelayanan publik.

Sesuai dengan hal diatas **Moenir (2003:16)** yang dikutip **Satibi (2012:26)** dalam bukunya *Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik Dan Empirik* mendefinisikan pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Menurut pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan ini proses dalam memenuhi kebutuhan yang didalamnya terdapat aktivitas-aktivitas orang yang terdiri dari orang yang menyediakan atau memberikan layanan, yaitu dari pihak pemerintah dan orang yang membutuhkan layanan, yaitu masyarakat.

Kualitas pelayanan dapat dinilai dari persepsi masyarakat mengenai pelayanan yang sudah dirasakan, apakah pelayanan tersebut sudah sesuai tidak dengan apa yang diharapkan masyarakat. Masyarakat bisa menilai sendiri baik buruknya kualitas pelayanan yang mereka terima. Jika layanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan berarti kualitas pelayanan itu baik, tetapi jika layanan yang diterima tidak sesuai dengan apa yang diharapkan berarti kualitas pelayanan buruk.

Agar mencapai kualitas pelayanan yang baik maka dalam pelayanannya harus memiliki standar pelayanan, karena standar pelayanan ini sebagai pedoman dalam melaksanakan suatu pelayanan dan sebagai penilaian kualitas pelayanan. Selain memiliki standar pelayanan dalam melaksanakan layanannya aparatur sendiri harus mengetahui serta memahami apa yang menjadi standar pelayanan yang sudah diterapkan. Jika aparatur sudah memahami standar pelayanannya, kebutuhan masyarakat akan terpenuhi sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal ini sejalan dengan pemikiran **Mahmudi (2007:220)** yang dikutip **Satibi (2012:44)** dalam bukunya *Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik Dan Empirik* standar pelayanan merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi layanan (pemerintah) dan atau pengguna layanan (masyarakat).

Untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah, pemerintah membuat keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 17/KEP/M.PAN/7/2017 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, namun kebijakan ini tidak akan bisa dicapai secara maksimal apabila

aparatur pemerintahan tidak bekerja secara optimal, oleh karena itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintahan dan melakukannya secara konsisten dengan memperhatikan segala kebutuhan dan harapan masyarakat.

Permintaan pelayanan Publik terus meningkat baik kuantitas maupun kualitasnya. Hal tersebut terkait dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat pendidikan, meningkatnya kebutuhan, semakin bertambahnya lapangan pekerjaan dan semakin bertambahnya tingkat kesejahteraan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana terciptanya hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, pelayanan publik berkaitan dengan kemampuan, daya tangkap, ketepatan waktu dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya suatu pelayanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi bagi pengguna layanan dalam hal ini masyarakat pada umumnya.

Instansi pemerintah daerah seperti Kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam

penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari kecamatan yaitu melayani dalam hal pembuatan Surat Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, surat nikah, sertifikat tanah, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), keterangan pindah, pertanahan, ijin tebang kayu rakyat, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), ijin keramaian, legalisasi surat-surat, dan dokumen-dokumen kependudukan lainnya.

Peraturan pemerintah Nomor 98 Tahun 2014 tentang Perizinan Usaha Mikro Kecil. Adanya izin usaha mikro kecil (IUMK) ini merupakan salah satu program yang didelegasikan kepada camat untuk mengeluarkan surat izin usaha mikro kecil untuk memberikan kepastian dan perlindungan dalam berusaha, mendapatkan pendampingan untuk mengembangkan usaha, mendapatkan kemudahan dalam akses pembiayaan, dan mendapatkan kemudahan dalam pemberdayaan pemerintah.

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan penulis pada awal bulan Januari-november 2023 di Kantor Kecamatan Wanasalam, Peneliti menemukan masalah terkait pelayanan publik. Masalah terkait pelayanan publik tersebut yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat mengurus Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK), dan dokumen kependudukan lainnya masih tidak sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan yang seharusnya standar waktu yang

diberikan yaitu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan mencapai tujuh sampai 10 hari.

Masalah kedua, mengenai pemungutan biaya pada saat pembuatan surat Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK) yang dimana hal tersebut seharusnya dilakukan sesuai prosedur dari pemerintah bahwasanya untuk pemberian atau pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat oleh aparat tidak di pungut biaya apapun, namun pada Kantor Kecamatan Wanasalam ini masih melakukan pemungutan biaya kepada masyarakat untuk mempercepat proses pembuatan IUMK lebih cepat. Selain itu Penulis menemukan adanya respon pegawai yang tidak tanggap dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti mengenai prosedur pelayanan. sikap tidak tanggap sangat mengganggu kualitas pelayanan yang di rasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Berdasarkan beberapa uraian masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Wanasalam dengan Judul **“Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK) Di Kantor Kecamatan Wanasalam Kabupaten Lebak”**.

1.2 Fokus Penelitian dan Rumusan Masalah

1.2.1 Fokus Penelitian

Berpijak dari latar belakang tersebut diatas, agar suatu masalah yang tercermin dalam latar belakang penelitian lebih spesifik pada suatu fokus penelitian sehingga dapat memberikan kejelasan serta dapat mencerminkan pokok masalah yang diteliti maka fokus penelitian yang akan dikaji yaitu untuk

mendeskripsikan bagaimana Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Kecil pada Kantor Kecamatan Wanasalam Kabupaten Lebak sehingga peneliti dapat menganalisis permasalahan mengenai Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Kecil pada Kantor Kecamatan Wanasalam Kabupaten Lebak.

1.2.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka peneliti mencoba mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Kecil pada Kantor Kecamatan Wanasalam Kabupaten Lebak?
2. Apa saja Faktor Yang Mempengaruhi Kurangnya Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Kecil pada Kantor Kecamatan Wanasalam Kabupaten Lebak?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka untuk menganalisis dan mendeskripsikan yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dibahas. Adapun tujuan dari kegunaan penelitian adalah:

1. Menganalisis dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Kecil pada Kantor Kecamatan Wanasalam.

2. Menganalisis dan mendeskripsikan Faktor Yang Mempengaruhi Kurangnya Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Kecil pada Kantor Kecamatan Wanasalam.

1.4 Kegunaan penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi dalam menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh dan bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara umumnya, khusus nya mengenai kualitas pelayanan publik dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Kecil pada Kantor Kecamatan Wanasalam.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi Aparatur Pemerintah pada Kantor Kecamatan Wanasalam sebagai bahan pertimbangan dalam memberikan alternatif pemecahan masalah yang dihadapi oleh pemerintah atau masyarakat dan untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan publik dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK).

1.4.3 Kegunaan Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman keilmuan khususnya mengenai Kualitas Pelayanan publik dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Kecil pada Kantor Kecamatan Wanasalam.