

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### A. Latar Belakang

Konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang–Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk di dalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat melalui organisasi publik yang disediakan oleh pemerintah. Organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat mengikuti zaman supaya dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu Undang-Undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.

Masyarakat tidak selalu dapat memenuhi kebutuhan sendiri sehingga perlunya peran pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan-pelayanan yang disediakan. Secara garis besar dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan oleh manusia diantaranya dalam

bentuk barang publik maupun jasa publik. 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.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak 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.

Mal Pelayanan Publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat,

mudah, terjangkau, aman, dan nyaman. Kabupaten Sidoarjo sendiri telah mendirikan MPP sejak tanggal 28 Februari 2019 yang mana keberadaan MPP yang dibawah naungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) ini akan menjawab keinginan masyarakat terhadap pengurusan perizinan yang cepat, mudah, aman, dan nyaman. Untuk mempermudah masyarakat rencananya semua layanan di Pemkab Sidoarjo akan dipindahkan di Mal tersebut. Bentuk layanan yang ada di MPP tersebut yaitu layanan-layanan yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kabupaten serta adanya layanan dari Bank tertentu.

Gambar 1.1 Nilai IKM MPP Sidoarjo



Sumber : MPP Sidoarjo Tahun 2020

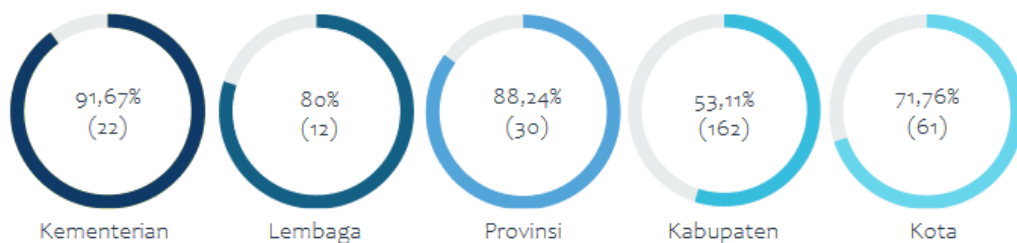
Dari gambar tersebut menunjukkan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan pihak lain yaitu PT. Kokek di bulan Juli-Agustus 2019 di MPP Sidoarjo yang bersumber dari kuisioner sebanyak 170 orang dengan kategori seluruh layanan mendapat nilai 86.245 dengan kategori Baik.

## Gambar 1.2 Tingkat Kepatuhan K/L/D terhadap Standar Pelayanan

### Highlight Survei Ombudsman mengenai Kepatuhan K/L/D terhadap standar pelayanan

Penilaian terhadap pemenuhan standar pelayanan publik dilakukan menggunakan variabel dan indikator berbasis pada kewajiban penyelenggara pelayanan publik dalam memenuhi komponen standar pelayanan publik sesuai Pasal 15 dan Bab V Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hingga tahun 2019 Ombudsman RI telah mensurvei 24 Kementerian, 15 Lembaga, 34 Provinsi, 305 Kabupaten dan 85 Kota. Dengan hasil penilaian tingkat kepatuhan tinggi (berada pada zona hijau) sebagai berikut:

Crafik 6. Hasil Penilaian Tingkat Kepatuhan Tinggi Tahun 2019



Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2019

Berdasarkan data dan informasi dari laporan tahunan Ombudsman RI tahun 2019, penilaian terhadap pemenuhan standar pelayanan publik yang dilakukan menggunakan variabel dan indikator berbasis pada kewajiban penyelenggara pelayanan publik dalam memenuhi komponen standar pelayanan publik sesuai Pasal 15 dan Bab V Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa rata-rata implementasi kabupaten masih belum baik. Tingkat Kementerian 91 Persen, Lembaga 80 Persen, Provinsi 88 Persen, Kota 71 Persen dan Kabupaten 53 Persen.

Menurut Crystalia (2015), semakin rendah implementasi pelayanan publik, dapat memicu meningkatnya potensi pungutan liar (pungli dan korupsi) serta dapat dinilai bahwa instansi pelayanan publik telah mengabaikan Undang-

undang Pelayanan Publik dan membiarkan atau menumbuhkan potensi terjadinya pungli dan korupsi di sektor pelayanan publik.

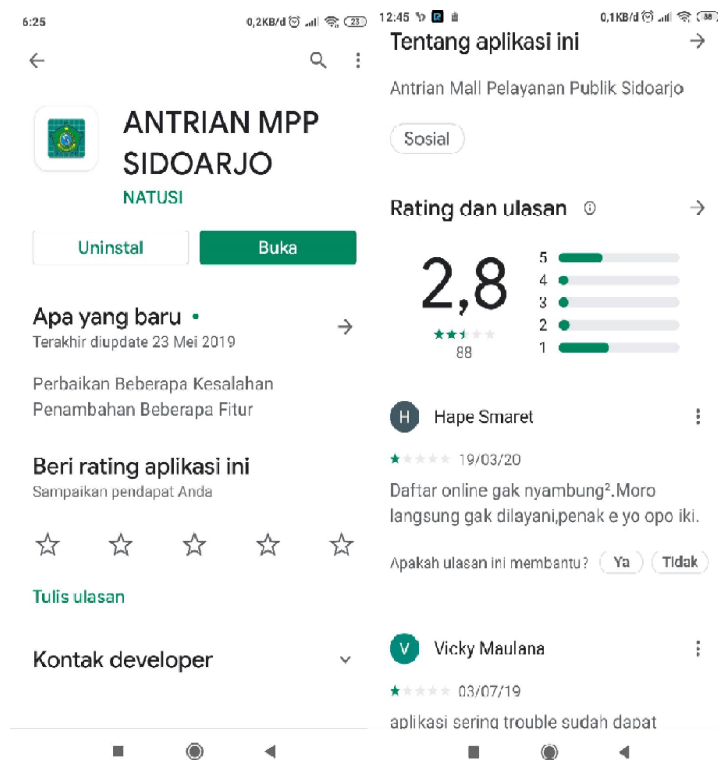
Instansi pemerintah daerah seperti MPP merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. MPP sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan 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.

MPP Sidoarjo memiliki beberapa layanan, dalam bulan Februari sampai Desember 2019 terdapat adanya perubahan layanan di MPP Sidoarjo yang semula 24 layanan menjadi 23 layanan yang masih berjalan. Jenis pelayanan sesuai dengan jumlah loket pelayanan. Jenis-jenis pelayanan di MPP Sidoarjo antara lain Dinas Penanaman Modal Satu Pintu (DPMPTSP), Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISPENDUKCAPIL), Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD), POLRES SKCK, POLRES SIM, Pelayanan Samsat, Badan Pertanahan Nasional (BPN), Pelayanan PDAM, Bank Jatim, BPJS Kesehatan, Dinas Sosial, PU Bina Marga, Dinas Pendidikan, Konsultasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB), BPJS Ketenagakerjaan, Bank Perkreditan Rakyat, Bank BRI, Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan (DLHK), Bank BTN, Pelayanan Telkom, Pelayanan Pos Indonesia, Lapor !, Dinas Kesehatan. Pada layanan di Dispendukcapil, Dispendukcapil di mal tersebut hanya

melayani masyarakat yang berasal dari 6 kecamatan tertentu dari 18 kecamatan di Kab. Sidoarjo yaitu Kec. Buduran, Kec. Jabon, Kec. Sedati, Kec. Tanggulangin, Kec. Tulangan, Kec. Wonoayu. Sumber : MPP Sidoarjo Tahun 2020

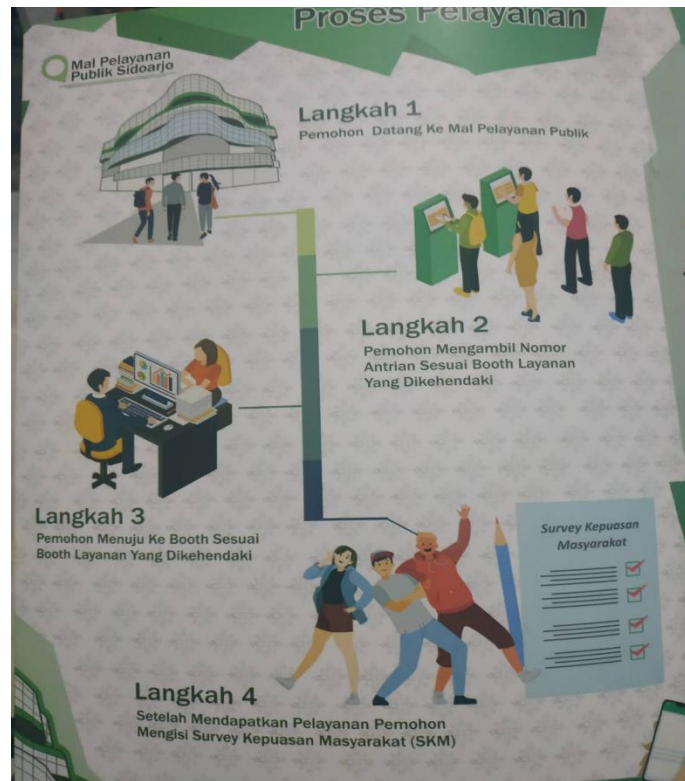
Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis yang dilakukan di bulan Desember tahun 2019 sampai dengan Januari tahun 2020, penulis menemukan beberapa permasalahan.

Gambar 1.3 Aplikasi Antrian online MPP



Sumber : PlayStore Tahun 2020 diakses tanggal 7 Mei 2020

Gambar 1.4 Alur Proses Layanan



Sumber : Brosur MPP Sidoarjo Tahun 2020

Permasalahan pertama terkait dengan sistem, mekanisme dan prosedur, Penulis menemukan sistem yang masih belum optimal, Berdasarkan review aplikasi di PlayStore seperti aplikasi MPP Sidoarjo yang dapat mengambil nomor antrian mendapat rating yang buruk serta review masyarakat yang menunjukkan aplikasi terkadang tidak berjalan dan informasi alur prosedur yang ada di pamflet MPP hanya ditunjukkan pada antrian offline saja.

Gambar 1.5 Review MPP Sidoarjo

**MALL PELAYANAN PUBLIK  
SIDOARJO**

Jalan Lingkar Timur, Dusun Rangkah Lor, Bluru Kidul, Sidoarjo Regency, East Java

4,1 ★★★★★ 487 ulasan ?

Urutkan menurut: Paling relevan ▾

**Alfi Achmad**  
Local Guide · 66 ulasan · 81 foto

★★★★★ 2 bulan lalu

(Perpanjangan SIM) luar kota bisa perpanjang disini, untuk informasi perpanjangan sim masih simpang siur karena tidak adanya infografis atau alur dari proses awal sampe akhir untuk yang baru pertama kali kesini. Seharusnya saat datang langsung ambil nomor antrian bukan psikotes dulu agar tidak antri didepan pintu dan langsung menuju kursi tunggu. Biaya perpanjang sim 50 untuk psikotes dan 75 untuk biaya perpanjang (disarankan membawa surat sehat sendiri). Petugas untuk pengambilan antrian ramah tetapi petugas perpanjang sim khususnya tidak ramah sama sekali, beberapa kali saya perhatikan antrian sebelumnya yang agak bingung malah dibentak dan agak sewot padahal ada orang tua juga. Tempatnya cukup nyaman tapi banyak yg masih berdiri ketika antri karna tidak kebagian tempat duduk. Semoga bisa diperbaiki kedepannya.

👍 Suka

Sumber : Google Review Tahun 2020 diambil tanggal 7 Mei 2020

Selanjutnya terkait dengan sarana dan prasarana, sarana dan prasarana yang dimiliki MPP Sidoarjo terlihat masih kurang memadai. Berdasarkan gambar 1.3 menurut reviewnya tempat duduk yang disediakan masih kurang dalam menghadapi membludaknya masyarakat sehingga terdapat masyarakat yang berdiri untuk menunggu layanan, tidak adanya gambar informasi yang jelas seperti denah bangunan sehingga masyarakat sedikit kebingungan dengan loket yang dituju. Sarana dan prasarana yang baik dibutuhkan agar masyarakat merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan. Serta



terdapat perilaku pegawai yang bertugas tidak menunjukkan sikap yang ramah, sikap tersebut mengganggu kualitas pelayanan yang di rasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik

Berdasarkan pengamatan awal yaitu dimulai dengan tingkat kepatuhan K/L/D Kabupaten merupakan yang paling rendah sampai penemuan sistem maupun layanan yang masih belum optimal, pemilihan Survei Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan karena peneliti ingin menggali informasi lebih lanjut tentang kualitas MPP Sidoarjo. Kualitas pelayanan yang diberikan MPP Sidoarjo akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Menurut Kotler dan Keller dikutip Fandy (2014:354), Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih jauh mengenai pendapat atau pandangan masyarakat dalam memperoleh pelayanan di MPP Sidoarjo berdasarkan latar belakang di atas. Peneliti melakukan penelitian dengan judul “**Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat Di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo**”.

## B. Rumusan Masalah

Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo?

### C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo.

### D. Manfaat Penelitian

#### 1. Manfaat Teoritis

##### a. Bagi pengembangan Ilmu Administrasi Publik

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi dalam menambah pengetahuan dan bahan acuan bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang. Serta hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian administrasi, terutama mengenai kajian pelayanan publik.

##### b. Bagi peneliti

Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai Kualitas Pelayanan Publik berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo

##### c. Bagi instansi

Untuk menambah referensi dan literatur pada perpustakaan yang dapat digunakan sebagai kajian untuk penelitian yang sejenis khususnya pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di UPN “Veteran” Jawa Timur.