

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik sangat penting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat karena dibutuhkan di berbagai bidang. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus menjalankan tugasnya dengan baik untuk mencapai kepuasan masyarakat, yang menjadi tanda keberhasilan pemerintahan. Pelayanan publik yang baik menunjukkan bahwa pemerintah benar-benar hadir untuk masyarakatnya. Perlu ada perubahan cara berpikir dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dulu, pemerintah cenderung ingin dilayani, tetapi sekarang pemerintah harus berubah menjadi pihak yang melayani masyarakat dengan sepenuh hati. Dalam hal ini, masyarakat tidak lagi dianggap hanya sebagai pelanggan atau konsumen biasa, melainkan sebagai warga negara yang memiliki hak penuh untuk mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintahnya (Rahmadanik, 2021).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kemudian sebagai warga negara yang telah memenuhi kewajibannya melalui kontribusi finansial berupa pembayaran pajak, retribusi, bea cukai, serta beragam pungutan resmi lainnya, masyarakat memiliki hak yang tidak dapat

dipungkiri untuk menerima pelayanan berkualitas prima dari pemerintah. Kontribusi ekonomi ini merupakan bentuk partisipasi aktif masyarakat dalam pembiayaan pembangunan, sehingga sudah selayaknya diimbangi dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal sebagai bentuk timbal balik dari negara (Sellang et al., 2019). Dengan adanya undang-undang ini juga bertujuan untuk untuk menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik dan untuk melindungi semua warga negara dari penyalahgunaan kekuasaan.

Pelayanan publik juga sering mendapat perhatian khusus di masyarakat, karena terdapat beberapa permasalahan yang sering terjadi seperti pelayanan yang berbelit-belit, petugas yang tidak ramah, ketidakjelasan informasi, dan waktu pelayanan yang terkadang tidak jelas (Arif, 2019). Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 mengatur mengenai standar pelayanan sebagai landasan dalam menjalankan pelayanan publik. Instansi atau Lembaga penyelenggara publik harus mempunyai standar pelayanan yang jelas agar bisa menciptakan pelayanan publik prima yang berkualitas. Komitmen dan konsisten dari penyelenggara pelayanan dibutuhkan untuk mencapai pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan dari masyarakat.

Untuk memastikan pelayanan publik yang berkualitas dan prima, diperlukan adanya tolok ukur yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan. Tolok ukur pelayanan berfungsi sebagai pedoman dalam pelaksanaan pemberian layanan, menjadi acuan dalam menilai mutu pelayanan, serta mencerminkan komitmen dan

janji dari penyelenggara layanan kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan yang bermutu, cepat, mudah, terjangkau, dan terpercaya, sekaligus menyediakan layanan yang terukur baik dari segi kualitas maupun biaya (Anshari, 2023). Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan wujud nyata tata kelola pemerintahan yang menjalankan kinerja, dan tanggung jawab organisasi pelayanan terhadap kebutuhan, tuntutan, dan kepentingan masyarakat. Pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui berbagai strategi, dengan harapan dapat membawa perubahan di masa mendatang.

Ombudsman RI sebagai Lembaga negara pengawas pelayanan publik, pada tahun 2024 merilis hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik terhadap 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota dan 416 pemerintah kabupaten, sebagaimana yang termuat dalam ombudsman.go.id berikut ini :

“Kemudian pada kategori pemprov, dari 34 pemprov yang dinilai, 28 di antaranya masuk ke Zona Hijau, 5 masuk ke Zona Kuning dan 1 masuk ke Zona Merah. Pada kategori ini tiga peringkat teratas diraih oleh Pemprov Sulawesi Utara (98,63), Jawa Tengah (98,21) dan DI Yogyakarta (97,22). “ (sumber: <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-merilis-hasil-penilaian-kepatuhan-penyelenggaraan-pelayanan-publik-2024-jumlah-peraih-zona-hijau-meningkat>, Diakses pada 22 Januari 2025).

Berdasarkan artikel diatas dapat dilihat terdapat beberapa provinsi, Kabupaten / Kota yang masuk dalam 3 besar zona hijau. Zona hijau merupakan instansi atau organisasi pemerintahan yang memiliki kualitas pelayanan tinggi atau sudah baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Provinsi di Indonesia kebanyakan sudah berada di zona hijau, termasuk provinsi Jawa Timur. Provinsi Jawa Timur termasuk dalam peringkat 10 besar provinsi yang suda berada di zona

hijau, seperti yang termuat dalam ombudsman.go.id dibawah ini:

“Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih mengatakan, Pemprov Jatim mendapatkan Predikat Zona Hijau dan masuk ke dalam 10 besar dengan nilai 88,81 Penilaian Kualias Tertinggi. Tahun sebelumnya mendapat nilai 79,35.”(sumber: <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia-ombudsman-ri-serahkan-piagam-penghargaan-kepatuhan-pelayanan-publik-2024>, Diakses pada 22 Januari 2025).

Berdasarkan kutipan artikel diatas Provinsi Jawa Timur memiliki kinerja sangat baik dalam pelayanan publik. Capaian ini menunjukkan bahwa Pemerintah Provinsi Jawa Timur tidak hanya memberikan pelayanan publik secara memadai, tetapi juga menunjukkan komitmen yang kuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal tersebut tentunya bisa menjadi dorongan untuk kabupaten/kota didalamnya untuk menjalankan pelayanan publik yang berkualitas.

Selain penilaian terhadap Provinsi, Ombudsman RI juga melakukan penilaian kepatuhan pelayanan publik terhadap Pemerintah Kabupaten, terdapat 416 Kabupaten di Indonesia yang mendapat penilaian dengan 339 Kabupaten berada di zona hijau dengan sebagian kategori “A” dan “B”, kemudian 55 Kabupaten berada di zona kuning dengan kategori “C”, serta 22 Kabupaten berada di zona merah dengan sebagian kategori “D” dan “E”.



NO	PEMERINTAH KABUPATEN	NILAI	ZONA	KATEGORI	OPINI
99	Kabupaten Mojokerto	93,85	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
100	Kabupaten Lebong	93,76	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
101	Kabupaten Batang	93,74	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
102	Kabupaten Lamongan	93,67	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
103	Kabupaten Cirebon	93,64	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
104	Kabupaten Cianjur	93,61	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
105	Kabupaten Hulu Sungai Tengah	93,57	Hijau	A	Kualitas Tertinggi

Gambar 1. 1 Penilaian Predikat Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI 2024

Sumber : Website Ombudsman RI 2024

Kabupaten Mojokerto menduduki peringkat 99 dengan nilai 93,85 berada di zona hijau dengan kategori “A” kualitas tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa Kabupaten Mojokerto memiliki kinerja yang sangat baik dalam hal kepatuhan pelayanan publik., ini mengindikasikan bahwa pelayanan publik di Kabupaten Mojokerto telah memenuhi standar tertinggi yang ditetapkan oleh Ombudsman Republik Indonesia. Status "Kualitas Tertinggi" yang diberikan menunjukkan komitmen dan implementasi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk tetap mendorong terciptanya pelayanan yang berkualitas dan prima didaerahnya, salah satu program menyeluruh berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 yang diimplementasikan di Kabupaten Mojokerto untuk meningkatkan pelayanan publik adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kantor kecamatan atau yang biasa disingkat PATEN.

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dijelaskan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dimulai dari adanya peran Kecamatan sebagai pusat pelayanan publik Tingkat bawah. Kemudian Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 35 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Dan Uraian Tugas Personil Kecamatan Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan , dalam Peraturan Bupati tersebut dijelaskan mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan.

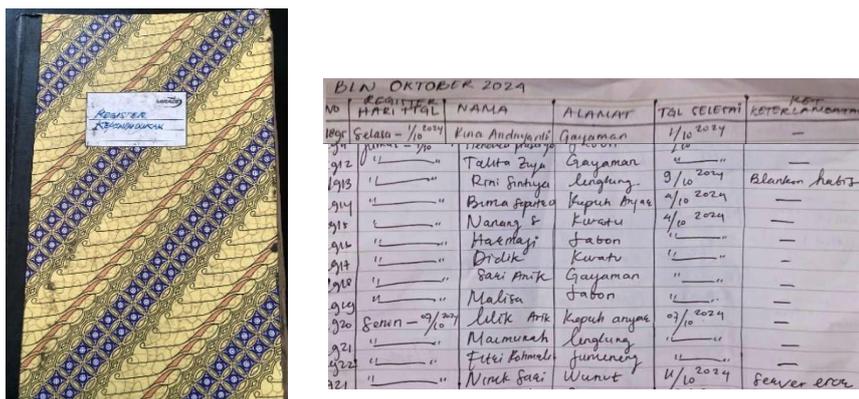
Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggara pelayanan publik di tingkat Kecamatan dengan prosedur pelayanan diawali pengumpulan berkas pelayanan sampai dengan pengambilan berkas yang

telah selesai dilakukan melalui satu loket pelayanan (Sinaga & Hidayat, 2016). Pemerintah berupaya menjawab dan menangani keluhan masyarakat melalui pengenalan Layanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Diharapkan pelayanan ini dapat mendekatkan pelayanan publik dengan masyarakat setempat. Adanya peraturan ini tidak hanya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat setempat, tetapi juga menjadi tonggak penting dalam upaya pemerintah untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik (Rahmawati et al., 2023).

Kecamatan Mojoanyar menjadi salah satu penyelenggara Layanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Mojokerto sesuai dengan Keputusan Camat Mojoanyar Nomor : 188/ 08 / 416-318 / 2021 Tentang Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Kemudian Berdasarkan Keputusan Camat Mojoanyar Nomor 188.45/40/416-318/2024 Tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kantor kecamatan Mojoanyar menyediakan pelayanan publik, seperti a) Pemberian rekomendasi izin penggunaan jalan daerah selain untuk kegiatan lalu lintas, b) Pemberian izin cuti Kepala Desa yang akan mencalonkan diri sebagai bakal calon kepala desa, c) Penerbitan surat keterangan pelayanan sosial kemasyarakatan, d) Evaluasi rangan APBD Desa, e) Klarifikasi peraturan desa tentang rencana kerja pemerintahan desa, f) Pelantikan dan pengambilan sumpah jabatan kepala desa antar waktu, g) Pelayanan surat keterangan ahli waris dan kuasa waris, h) Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik tersebut tentunya masih terdapat beberapa permasalahan yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat, seperti terkait ketepatan waktu penyelesaian layanan di Kecamatan Mojoanyar,

khususnya terkait layanan administrasi kependudukan, masih ditemui beberapa kendala dalam hal ketepatan waktu penyelesaian dokumen, Seperti pada tanggal 4 oktober 2024 salah satu warga Lengkung atas nama Rini Sintiya melakukan pengurusan dokumen KTP yang mengalami keterlambatan penyelesaian karena blanko habis, dokumen yang seharusnya selesai 3 hari kerja terjadi keterlambatan sehingga tanggal 9 Oktober 2024 KTP tersebut baru selesai. Kemudian pada tanggal 7 Oktober 2024 salah satu Warga Wunut atas nama Ninik Sari juga mengalami keterlambatan saat pengurusan Kartu Keluarga karena server eror, sehingga dokumen baru selesai pada tanggal 11 Oktober 2024.



Gambar 1. 2 Buku Registrasi Pelayanan Kecamatan Mojoanyar

Sumber : Buku Registrasi Pelayanan Kecamatan Mojoanyar

Berdasarkan Keputusan Camat Mojoanyar Nomor 188.45/40/416-318/2024 Tentang Standar Pelayanan Publik Administradsi Terpadu Kecamatan Mojoanya , untuk waktu penyelesaian layanan administrasi kependudukan yaitu 3 hari kerja, yang meliputi 1) penerbitan kartu keluarga, 2) pelayanan akta kelahiran, 3) pelayanan akta kematian, 4) pelayanan surat pindah, 5) penerimaan berkas pengajuan KTP/KIA, 6) validasi data, 7) Registrasi IKD.

H. MELAKSANAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN	
1. Persyaratan	<p>1. Penerbitan Kartu Keluarga</p> <p>Hilang</p> <p>a. Mengisi formulir F.1-01 Biodata keluarga</p> <p>b. Surat Kehilangan dari Kepolisian</p> <p>c. PC. KK bila ada</p> <p>Rusak</p> <p>a. Membawa KK Asli yang rusak</p> <p>Ubah Data</p> <p>a. Mengisi formulir F.1-06 surat pernyataan perubahan elemen data kependudukan</p> <p>b. KK Asli</p> <p>c. Dokumen pendukung untuk bukti perubahan data:</p> <ul style="list-style-type: none"> - KTP Asli - Akta kelahiran - Tanah - Buku Nikah <p>2. Pelayanan Akta Kelahiran</p> <p>a. Surat kelahiran dari Desa/Dokter/Bidan/RS (apabila surat kelahiran tidak terpenuhi dapat mengisi formulir F.2-03 SPTJM kebenaran data kelahiran)</p> <p>b. Foto Copy surat nikah/cerai kutipan akta perkawinan kedua orang tua (apabila surat nikah/cerai kutipan akta perkawinan kedua orang tua tidak terpenuhi dapat mengisi formulir F.2-04 SPTJM kebenaran sebagai suami/istri)</p> <p>c. KK Asli (bila ada perubahan data)</p> <p>3. Pelayanan Akta Kematian</p> <p>a. Surat kematian dari Desa/Dokter/Bidan/RS</p> <p>b. Foto Copy KK/KTP yang meninggal</p> <p>c. KK/KTP asli jika masih ada anggota keluarga yang ditinggal dan terjadi perubahan data)</p> <p>4. Pelayanan Surat Pindah</p> <p>a. Surat pengantar dari Desa</p> <p>b. KK/KTP asli</p> <p>c. Formulir F.1-03 jika pendaftaran perpindahan penduduk</p> <p>5. Penerimaan Berkas pengajuan KTP/KIA</p> <p>Hilang</p> <p>a. Surat kehilangan dari kepolisian</p> <p>b. KK Asli</p> <p>Rusak</p>
2. Prosedur	<p>a. KTP asli yang rusak</p> <p>b. KK Asli</p> <p>6. Validasi Data</p> <p>7. Registrasi IKD</p> <p>a. Membawa KTP Asli</p> <p>b. HP Android</p> <p>1. Pemohon menyerahkan berkas sesuai persyaratan kepada petugas loket;</p> <p>2. Petugas menyerahkan berkas kelengkapan kepada Kasi pelayanan untuk diverifikasi dan selanjutnya diserahkan kepada operator computer untuk diinput;</p> <p>3. Proses persetujuan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;</p> <p>4. Cetak Dokumen Kependudukan oleh operator computer untuk selanjutnya diregister oleh petugas administrasi;</p> <p>5. Dokumen diteruskan kepada petugas loket untuk diserahkan kepada pemohon.</p>
3. Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari
4. Biaya/Tarif	Gratis
5. Produk Pelayanan	Dokumen administrasi kependudukan
6. Pemanangan, Saran dan Masukan	<p>1. Kotak saran, Damar Mojo (damarmajo.lapor.go.id)</p> <p>2. Pengaduan bisa langsung datang ke Kantor Kecamatan</p>
7. Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>4. Peraturan Daerah Kabupaten Mojokerto Nomor 4 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>5. Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 54 Tahun 2020 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Kepada Camat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 2 Tahun 2023.</p>
8. Sarana dan Prasarana	<p>1. Kursi tunggu;</p> <p>2. Ruang Laktasi;</p> <p>3. Toilet;</p> <p>4. Tempat Parkir;</p>

Gambar 1.3 Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Mojoanyar

Sumber : Dokumen Kantor Kecamatan Mojoanyar

Kemudian data yang tercatat dalam Buku Registrasi Warga Kantor Kecamatan Mojoanyar, terdapat sejumlah keterlambatan penyelesaian dokumen, seperti Seperti penerbitan KK/KTP, pengurusan surat pindah/masuk, pelayanan akta kelahiran dan akta kematian yang melebihi standar waktu 3 hari kerja sejak registrasi, sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1 Keterlambatan Penyelesaian Produk Layanan Tahun 2021-2024

Kecamatan Mojoanyar

NO	KK/KTP	Surat Pindah/Masuk	Akta Lahir/Mati	Total Keterlambatan Dokumen Lebih Dari 3 Hari Kerja Sejak Registrasi
2021	31 orang	18 Orang	26 Orang	75 Orang
2022	29 Orang	12 Orang	24 Orang	65 Orang
2023	22 Orang	9 Orang	21 Orang	52 Orang
2024	33 Orang	16 Orang	23 Orang	72 Orang

Sumber : Hasil Rekapitulasi Peneliti Data Tentang Keterlambatan Penyelesaian Dokumen, yang bersumber dari Buku Registrasi Warga Kantor Kecamatan Mojoanyar

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa keterlambatan penyelesaian dokumen sempat terjadi naik turun jumlahnya, seperti pada tahun 2021 terdapat 75 orang yang mengalami keterlambatan dokumen yang pada tahun 2022 terjadi penurunan keterlambatan penyelesaian dokumen dengan 65 orang. Kemudian terjadi penurunan kembali di tahun 2023 hanya 52 orang saja yang mengalami keterlambatan, tapi terjadi kenaikan di tahun 2024 dengan 72 orang dan menjadi tahun dengan jumlah keterlambatan dokumen terbanyak sepanjang tahun 2021-2024. Permasalahan tersebut tergambar dengan hasil laporan survey kepuasan masyarakat .

Tabel 1. 2 Nilai Unsur Pelayanan Tahun 2021-2024

Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan Per Tahun				Nilai Rata-Rata
	2021	2022	2023	2024	
U1 Persyaratan	3.54	3.63	3.51	3.88	3.64
U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.54	3.56	3.42	3.91	3.6
U3 Waktu Penyelesaian	3.46	3.42	3.45	3.9	3.5
U4 Biaya atau Tarif	3.79	3.96	3.88	3.98	3.9
U5 Kesesuaian Produk	3.63	3.54	3.46	3.9	3.6
U6 Kompetensi Pelaksana	3.46	3.46	3.47	3.92	3.6
U7 Perilaku Pelaksana	3.80	3.54	3.56	3.89	3.7

U8 Penanganan Pengaduan	3.46	3.79	3.88	3.94	3.7
U9 Sarana dan Prasarana	3.96	3.80	3.54	3.86	3.8

Sumber : Laporan Survey Kepuasan Masyarakat 2021-2024

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan perkembangan nilai unsur pelayanan dari tahun 2021 hingga 2024. Data ini mencakup 9 unsur pelayanan yang berbeda dan menampilkan nilai untuk setiap unturnya. Berdasarkan laporan survey kepuasan tahun 2021-2024 menunjukkan bahwa rata-rata nilai dimensi kesesuaian waktu menempati posisi terendah dari hasil survey tersebut menunjukkan angka 3,5 . pada tahun 2024 dimensi kesesuaian waktu menempati posisi terendah dengan nilai 3,9 dan kondisi ini juga terjadi pada laporan survey kepuasan masyarakat di tahun 2023 yang menunjukkan nilai dimensi waktu mendapat perolehan nilai 3,45 tahun 2022 dengan nilai 3,42 serta tahun 2021 dengan nilai 3,46 . Nilai dimensi waktu merupakan nilai dimensi terendah dibandingkan dengan hasil penilaian dimensi lainnya.

Ketidaksesuain waktu penyelesaian permohonan bisa disebabkan beberapa faktor, seperti wifi kantor Kecamatan yang lambat karena dalam pengurusan dokumen secara online dari pihak kecamatan akan menginput berkas yang akan diproses di Aplikasi Siak, proses layanan administrasi kependudukan bertahap dari Kecamatan sampai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mojokerto , keterbatasan blanko khusus untuk layanan pengurusan KTP, sesuai dengan pernyataan dari staff pelayanan Kecamatan Mojoanyar yaitu Bapak Anton saat peneliti melakukan wawancara untuk pra penelitian pada 5 Februari 2025 :

“Iya Mbak, ada keterlambatan penyelesaian pengurusan surat di pelayanan ya karena wifi Kecamatan yang lemot. Kalau wifi lemot pelayanan juga terkendala yang seharusnya dalam 10 menit selesai bisa sampai sehabis baru selesai. Kemudian ada lagi kaya pengurusan KTP itu juga lama mbak selesainya, karena kadang blanko dari Disdukcapil kosong, ya kita ngga bisa apa-apa ada yang ngurus harus nunggu sampe blankonya ada berhari-hari, pengurusan administrasi kita juga bertahap makanya itu juga penyebab kalo pengurusan lama, ya KTP itu pengurusan paling lama biasanya bisa sampe 4 harian mbak”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Anton, staff pelayanan Kecamatan Mojoanyar, dapat diidentifikasi beberapa faktor utama yang menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian dokumen layanan administrasi kependudukan, Pertama berupa koneksi wifi yang lambat di kantor Kecamatan menjadi kendala serius. Kondisi ini sangat mempengaruhi efisiensi pelayanan, dimana proses yang seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu 10 menit bisa memakan waktu hingga satu hari penuh. Kedua, keterbatasan ketersediaan blanko khusus untuk layanan KTP dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Mojokerto menjadi hambatan yang sulit diatasi di tingkat kecamatan. Ketika blanko tidak tersedia, proses pembuatan KTP harus ditunda hingga tersedianya blanko baru, yang bisa memakan waktu beberapa hari. Kondisi ini berada di luar kendali pihak kecamatan dan secara langsung mempengaruhi durasi pelayanan. Ketiga, proses administrasi yang bertahap untuk semua layanan administrasi kependudukan dari tingkat kecamatan hingga ke Disdukcapil Kabupaten Mojokerto menambah waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian dokumen.

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Hardiyansyah (2011:63), yang mencakup sepuluh dimensi kualitas pelayanan, yaitu: *Tangible*,

Reliability, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Access, Communication, dan Understanding the Customer. Adapun dimensi yang masih menunjukkan permasalahan dalam implementasinya di Kecamatan Mojoanyar adalah *Reliability* (Keandalan). Dimensi ini merujuk pada kemampuan instansi untuk memberikan layanan sesuai dengan janji dan prosedur yang telah ditetapkan. Namun, pada praktiknya, layanan administrasi kependudukan seperti KTP dan KK masih mengalami keterlambatan penyelesaian akibat keterbatasan blanko dan kendala jaringan. Kemudian dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Mojoanyar, khususnya pada layanan non-perizinan di bidang administrasi kependudukan. Permasalahan tersebut berkaitan dengan ketidaksesuaian waktu penyelesaian dokumen, yang terjadi secara berulang dari tahun 2021 hingga 2024. Bahkan, tahun 2024 menjadi tahun dengan jumlah keterlambatan tertinggi. Kondisi ini diperkuat oleh hasil survei kepuasan masyarakat yang menunjukkan bahwa dimensi "waktu penyelesaian" secara konsisten menempati posisi terendah dibandingkan dimensi lainnya, dengan nilai rata-rata 3,5. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Mojoanyar Kabupaten Mojokerto, dengan mengangkat judul **“Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Mojoanyar Kabupaten Mojokerto.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas,maka perumusan masalah pada penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut : **“Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Mojoanyar Kabupaten Mojokerto ?”**.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini yaitu : **“ Untuk Mendeskripsikan dan Menganalisis Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Mojoanyar Kabupaten Mojokerto”**.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini manfaat yang dapat diharapkan yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dalam konsep kualitas pelayanan di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Mojoanyar Kabupaten Mojokerto, serta penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan acuan untuk penelitian selanjutnya yang lebih relevan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan, baik secara teoritis maupun praktis, serta menjadi salah satu bentuk implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya dalam aspek penelitian.

b. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk evaluasi Kantor Kecamatan Mojoanyar Kabupaten Mojokerto terkait pelaksanaan pelayanannya terhadap lanjut usia.

c. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan untuk referensi dan *literature* pada perpustakaan yang kedepannya dapat bermanfaat untuk peneliti lainya yang ingin mengembangkan pokok kajian yang serupa di masa yang akan data.