

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merepresentasikan fungsi esensial dari pemerintah sebagai pelayan masyarakat (*public servant*), yang berorientasi pada pemenuhan hak-hak dasar warga negara di berbagai sektor kehidupan. Pelaksanaan fungsi ini dilakukan dalam kerangka hukum yang berlaku, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang menjadi landasan yuridis. Pelayanan publik berkualitas sangat penting untuk menciptakan kesejahteraan sosial dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Setiap individu berhak memperoleh pelayanan yang adil, transparan, dan mudah diakses sesuai prinsip *good governance* (Lestari & Santoso, 2022). Pemerintah memiliki tanggung jawab normatif untuk menyelenggarakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Kewajiban ini mencakup pelaksanaan fungsi pelayanan publik yang responsif dan berkualitas, baik pada level pemerintahan pusat maupun di tataran pemerintahan daerah, guna menjamin terpenuhinya hak-hak dasar warga negara secara merata (Tampubolon & Siregar, 2024).

Pelaksanaan layanan publik di Indonesia merujuk pada regulasi yuridis sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Regulasi ini menegaskan kewajiban bagi setiap institusi

pemerintahan untuk menyelenggarakan pelayanan yang bersifat transparan, dapat dipertanggungjawabkan (*accountable*), serta berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan kepentingan warga negara. Prinsip fundamental yang mendasari kebijakan ini mencakup jaminan kepastian hukum, keterlibatan aktif masyarakat, serta komitmen terhadap peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan. Regulasi ini bertujuan untuk membangun landasan hukum yang jelas antara warga negara dan penyelenggara layanan publik, sekaligus menjadi instrumen evaluatif terhadap kapasitas institusi pemerintah dalam menyediakan pelayanan yang responsif dan sesuai dengan ekspektasi publik.

Seiring dengan diberlakukannya otonomi daerah, layanan publik dituntut semakin adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Efektivitas pelayanan tercermin dari kemudahan akses, alur prosedur yang terbuka *transparent process*, serta kesesuaian antara output layanan dan harapan pengguna *user expectation*. Peran aparatur pemerintahan menjadi kunci dalam menciptakan tata kelola pelayanan *service governance* yang andal dan berorientasi pada kepuasan publik. Untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik, aparatur pemerintah dituntut memiliki profesionalisme tinggi (*high work ethic*) serta kapabilitas yang relevan dalam menjalankan peran dan fungsinya. Hal ini penting agar institusi publik mampu merespons kebutuhan masyarakat secara efektif dan berorientasi pada pelayanan prima (Kristian et al., 2023)

Salah satu struktur pemerintahan yang menjalankan fungsi pelayanan secara langsung kepada masyarakat adalah kecamatan. Unit ini memiliki kedudukan penting dalam sistem pemerintahan daerah karena berperan sebagai penghubung antara pemerintah kabupaten atau kota dan masyarakat di tingkat lokal dalam penyelenggaraan layanan publik. Kecamatan merupakan unit pelaksana teknis pemerintahan daerah yang memiliki peran sentral dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat lokal. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, lembaga ini diberi mandat untuk melaksanakan sebagian urusan otonomi daerah yang didelegasikan oleh pemerintah kabupaten/kota, khususnya dalam bidang pelayanan administratif serta dukungan terhadap program pembangunan dan pemberdayaan masyarakat secara langsung. Mengingat kedudukannya yang berada pada lapisan pemerintahan terdekat dengan masyarakat, kecamatan diharapkan mampu mengemban fungsi pelayanan publik secara lebih responsif, adaptif, serta selaras dengan kebutuhan dan dinamika lokal warga setempat.

Kantor Kecamatan Puspo telah menetapkan Standar Pelayanan (SP) yang mencakup berbagai layanan administrasi, seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan akta kelahiran. Selain itu, terdapat layanan perizinan, seperti izin keramaian dan hiburan, serta layanan surat-menyurat, seperti permohonan rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), surat

dispensasi nikah dan surat keterangan warisan, serta pelayanan pemerintahan desa oleh kecamatan mencakup pembinaan pemerintahan desa, fasilitasi musyawarah perencanaan pembangunan (musrenbang), pemantauan pelaksanaan kegiatan desa, serta verifikasi dan pemberian rekomendasi administratif atas syarat pencairan Dana Desa dan Alokasi Dana Desa.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan bahwa lambatnya proses penerbitan KTP di Kecamatan Puspo disebabkan oleh belum tersedianya fasilitas alat pencetakan KTP secara mandiri di kecamatan. Setelah pemohon melakukan perekaman, data yang terekam dikirim ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pasuruan untuk dilakukan proses pencetakan kepingan KTP. Karena pencetakan tidak bisa dilakukan langsung di kecamatan, proses ini memerlukan waktu tambahan. Setelah selesai dicetak, kepingan KTP dikirim kembali ke kecamatan melalui layanan pos, dengan estimasi waktu sekitar tiga hari. Kondisi ini membuat masyarakat tidak bisa langsung mendapatkan KTP pada hari yang sama. Sebagai solusi sementara, masyarakat dapat mengajukan permohonan untuk mendapatkan surat keterangan pengganti KTP yang dapat digunakan selama menunggu KTP asli diterbitkan.

Selain itu, terdapat kendala dalam sumber daya manusia yang menangani pelayanan tersebut. Berdasarkan observasi, hanya terdapat satu petugas yang memiliki keterampilan dan pemahaman yang baik dalam pengurusan KTP dan administrasi kependudukan lain. Jika petugas tersebut

tidak hadir karena cuti atau tugas lain, pelayanan menjadi terhambat karena tidak semua pegawai memiliki keahlian yang sama dalam menangani layanan administrasi kependudukan. Hal ini membuat masyarakat menunggu lebih lama atau kembali di lain hari untuk menyelesaikan pengurusan dokumen.

Salah satu hambatan yang turut diidentifikasi dalam proses administrasi surat-menyurat adalah keterlambatan dalam penyelesaian dokumen yang memerlukan otorisasi langsung dari camat melalui tanda tangan manual. Kondisi ini umumnya terjadi karena camat kerap menjalankan agenda rapat atau penugasan dinas di luar wilayah kerja, sehingga warga harus menunggu lebih lama hingga dokumen mereka memperoleh legalisasi. Adapun untuk berkas yang tidak membutuhkan validasi langsung dari camat, proses penandatanganan dapat didelegasikan kepada pejabat struktural lainnya, seperti sekretaris kecamatan atau aparatur yang diberikan kewenangan administratif. Dengan mekanisme ini, proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama namun agar proses pelayanan tetap lancar dan cepat, masyarakat harus memastikan bahwa seluruh persyaratan yang diperlukan sudah lengkap sebelum mengajukan permohonan. Kelengkapan dokumen ini akan membantu mempercepat proses verifikasi dan menghindari penundaan akibat dokumen yang kurang atau tidak sesuai. Dan masih ada sebagian masyarakat yang kurang memahami prosedur dan persyaratan dalam pengurusan dokumen sehingga proses pelayanan menjadi tertunda serta pemohon harus kembali melengkapi dokumen yang diperlukan.

Kemudian ketika terjadi pemadaman listrik, jaringan internet terganggu serta tidak adanya sinyal internet, sehingga menghambat pelayanan dan proses administrasi yang membutuhkan akses digital. Di sisi lain, meskipun papan informasi telah tersedia di kantor kecamatan, isi yang ditampilkan kurang rinci dan hanya mencantumkan informasi umum tanpa menjelaskan langkah-langkah pelayanan secara detail. Akibatnya, masyarakat tetap merasa perlu bertanya langsung kepada petugas untuk memastikan prosedur yang harus ditempuh. Banyak warga akhirnya lebih mengandalkan cerita dan pengalaman dari orang lain yang pernah mengurus dokumen serupa. Selain itu, terbatasnya informasi tentang layanan di media sosial dan ketiadaan situs web resmi kecamatan membuat masyarakat mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi yang akurat dan cepat.

Seluruh aktivitas pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Kecamatan Puspo dianalisis melalui pendekatan evaluatif berbasis indikator persepsi masyarakat. Pandangan publik ini berperan sebagai tolok ukur (*benchmark*) dalam menilai efektivitas serta akuntabilitas kinerja penyelenggaraan layanan publik. Salah satu pendekatan yang diadopsi untuk menilai derajat kualitas pelayanan adalah pengukuran terhadap tingkat kepuasan masyarakat, yang pelaksanaannya telah diatur secara normatif dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Layanan Publik. Hal ini dapat memberikan wawasan mengenai aspek pelayanan yang masih perlu diperbaiki serta strategi yang

dapat diterapkan untuk meningkatkan mutu layanan. Penilaian ini menjadi dasar dalam mengevaluasi performa pelayanan publik di Kantor Kecamatan Puspo. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi strategis yang bersifat konstruktif untuk mendukung peningkatan kualitas tata kelola layanan publik. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis terdorong untuk mengangkat topik penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Puspo Kabupaten Pasuruan Berdasarkan Permenpan RB No. 14 Tahun 2017”.



B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Seberapa besar tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Puspo, Kabupaten Pasuruan selama enam bulan terakhir tahun 2024, berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017?

C. Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah yang telah dipaparkan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Puspo, Kabupaten Pasuruan selama enam bulan terakhir tahun 2024, yang diukur melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

D. Manfaat Penelitian

Dengan mengacu pada tujuan yang ingin dicapai, studi ini diharapkan dapat memberikan nilai kontribusi yang signifikan, baik dalam bentuk implikasi langsung maupun manfaat tidak langsung bagi berbagai pihak. Secara lebih spesifik, potensi manfaat dari penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi penulis mengemukakan sebagai berikut ini:

- a. Penelitian ini diharapkan mampu memperluas cakrawala pengetahuan dan menjadi referensi ilmiah yang relevan bagi pengembangan studi-studi lanjutan di masa mendatang.
- b. Hasil temuan dalam studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengayaan literatur di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya yang berkaitan dengan kajian mengenai pelayanan publik dalam hubungannya dengan tingkat kepuasan masyarakat, sebagaimana diukur melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang signifikan bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam ranah manajemen sumber daya manusia.

b. Bagi Pemerintah Kantor Kecamatan Puspo

Penelitian ini diharapkan mampu menyajikan representasi empiris sekaligus menjadi referensi strategis dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan memetakan tingkat kepuasan masyarakat, Pemerintah Kecamatan Puspo dapat mengidentifikasi elemen-elemen pelayanan yang masih memerlukan perbaikan serta aspek-aspek yang layak untuk terus ditingkatkan guna mencapai standar layanan yang optimal.

c. Bagi Masyarakat Umum

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dalam aspek pelayanan publik, serta masyarakat dapat berperan aktif dalam pelayanan public yang diberikan pegawai.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan dan pengembangan lebih lanjut terhadap aspek lain yang belum diteliti sehingga penelitian selanjutnya dapat memberikan pengembangan yang lebih sempurna