

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan (Hayat, 2017)

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia hingga saat ini masih mempunyai beberapa kelemahan seperti rendahnya daya tanggap dan kurangnya akses terhadap informasi, buruknya aksesibilitas, dan kurangnya kemauan untuk mendengar keluhan, saran maupun aspirasi masyarakat. Apabila dilihat dari sisi SDM kelemahan terbesarnya adalah berkaitan dengan bidang profesionalitas, kompetensi, empati serta etika. Dalam pelayanan publik lainnya juga terdapat kelemahan kelembagaan. Kelemahan utamanya adalah struktur organisasi yang tidak dirancang khusus untuk memberikan layanan publik dan seringkali memiliki struktur hierarki

sehingga menghambat pemberian layanan dan mengakibatkan rendahnya efisiensi.

Berdasarkan Undang –Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan untuk menjamin seluruh warga negara dan penduduk mempunyai akses terhadap barang, jasa dan/atau pelayanan pemerintah yang disediakan oleh penyedia pelayanan publik. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang ada pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Winarsih, Ratminto, & Septi, 2007). Salah satu diantara bentuk pelaksanaan pelayanan publik yang harus dilakukan oleh pemerintah yaitu pelayanan administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Menurut (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990) dalam (Hardiyansyah, 2018) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati). Indikator untuk mengukur *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu ditandai dengan keinginan melayani konsumen atau kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan dengan cepat dan tepat serta tanggap terhadap konsumen. Terdiri dari 6 indikator yaitu:

- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- 6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, kecepatan kemampuan pelayanan, petugas keadilan biaya persyaratan pelayanan, mendapatkan pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat Indonesia.

Kantor Desa Puain Kanan merupakan salah satu kantor pemerintahan yang terletak di Desa Puain Kanan Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong, yang melaksanakan pelayanan di bidang pelayanan publik berupa pelayanan umum. Pelayanan umum yang diberikan yaitu berupa pelayanan administrasi publik yang dilakukan seperti pembuatan Surat keterangan tidak mampu (SKTM), surat keterangan usaha (Sku), surat pengantar nikah, dan surat keterangan lainnya. Fakta menunjukkan jika masyarakat desa memerlukan pelayanan, karena banyak aspek kehidupan sehari-hari yang berkaitan erat dengan pelayanan administratif yang diberikan oleh pemerintah desa. Saat ini penyediaan layanan publik di berbagai daerah di Indonesia kini tengah menjadi isu kebijakan strategis karena adanya preferensi terhadap perbaikan lokal. Pengaruhnya kini dapat diketahui sangat luas, mempengaruhi seluruh ruang publik baik ekonomi, sosial, politik, budaya, dan aspek kehidupan lainnya. Pelayanan Desa merupakan suatu layanan yang diberikan kepada masyarakat yang mengacu berbagai pelayanan yang disediakan pemerintah desa untuk masyarakat desa. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memberikan fasilitas pembangunan di tingkat desa, serta untuk memenuhi kebutuhan dasar penduduk desa.

Kantor Desa Puain Kanan merupakan salah satu tempat yang memberikan pelayanan administratif untuk masyarakat. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) merupakan salah satu jenis produk hukum dan Surat Keluarga Miskin (Gakin) yang diterbitkan oleh desa atau kelurahan. Surat Keterangan Tidak Mampu dapat membantu keluarga miskin untuk

memenuhi kebutuhan administratif berupa pengurangan biaya pendidikan, beasiswa Bidik Misi, Pelayanan Rumah Sakit, perawatan dan pengobatan gratis serta kebutuhan lainnya untuk membantu masyarakat miskin dari rumah sakit yang melayani SKTM/Gakin di wilayah tersebut. Persyaratan penerbitan surat keterangan tidak mampu yaitu dengan cara calon penerima surat keterangan tidak mampu harus membawa beberapa dokumen seperti KTP dan Kartu Keluarga. Puain kanan merupakan salah satu desa yang ada di Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. Patut untuk diteliti karena di Desa Puain Kanan ini masyarakat yang mana mata pencaharian pokoknya sebagian adalah petani padi, petani karet, pembuat industri “legen” atau pembuatan nira/gula merah. Dengan pendapatan minimal kurang dari satu juta perbulan. Sehingga hal ini mendorong masyarakat untuk mengurus SKTM untuk meringkankan biaya pendidikan dan biaya lainnya.

Berdasarkan hasil observasi awal, yang terjadi di Kantor Desa Puain Kanan yaitu pada saat proses pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada aspek Bukti Langsung (Tangibles) sudah berkualitas yang ditandai dengan penampilan petugas pelayanan sudah ditentukan ruang tunggu pelayanan disediakan tempat duduk, ruangan ber AC dan kipas angin, Dari aspek Keandalan (Reliability) pelayanan yang diberikan sudah berkualitas hal ini ditandai dengan kemampuan dan keandalan dalam penggunaan alat bantu seperti komputer dan keandalan dalam surat – menyurat para petugas sudah mampu dan ahli dalam pelayanan, dari aspek jaminan (Assurance) dalam pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu

(SKTM) di Kantor Desa Puain Kanan masih belum berjalan dengan baik pada jaminan ketepatan waktu, waktu yang diberikan tidak jelas karena tidak ada papan informasi mengenai pembuatan SKTM hal ini dapat menimbulkan kebingungan dan ketidakpastian bagi masyarakat. Namun dikantor Desa Puain Kanan telah memberikan jaminan biaya pelayanan legalitas surat keterangan tidak mampu dengan baik, dari aspek Empathy pada pelayanan SKTM sudah sangat baik dalam melayani masyarakat. Petugas telah menunjukkan kemampuannya untuk memahami dan mendahulukan kepentingan masyarakat pengguna layanan SKTM serta memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah, sopan dan tidak diskriminatif.

Namun, yang menjadi permasalahan dari aspek responsiveness yaitu sebagian masyarakat mengatakan kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu sudah baik, akan tetapi ada juga sebagian masyarakat mengatakan kualitas pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu masih kurang berkualitas. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan pada saat proses pembuatan SKTM cenderung lambat yang kemungkinan seharusnya sekitar 10-30 menit, terkadang penyelesaiannya berjam-jam atau bahkan berhari-hari, dikarenakan petugas yang melayani tidak berada dikantor dikarenakan banyaknya acara-acara rapat yang wajib dihadiri. Selain itu, jumlah petugas yang terbatas juga menjadi faktor penghambat, di mana petugas yang ada seringkali menangani lebih dari satu permohonan sekaligus, yang mengakibatkan keterlambatan dalam penyelesaian. kurangnya sistem yang terintegrasi dan koordinasi antar petugas juga memperburuk masalah ini,

sehingga masyarakat harus menghadapi waktu tunggu yang lebih lama dari yang seharusnya. Akibatnya ketidakpuasan masyarakat meningkat, karena mereka merasa proses pelayanan tidak berjalan dengan cepat dan efisien seperti yang diharapkan. Karena *Responsiveness* atau kemampuan pelayanan untuk merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat sangat penting dalam konteks pelayanan publik, khususnya dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). SKTM seringkali menjadi persyaratan untuk mengakses berbagai bantuan sosial atau layanan lainnya. Penelitian ini secara khusus memilih indikator *responsiveness* (daya tanggap) dari model SERQUAL karena ini dianggap memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. *Responsiveness* mencerminkan sejauh mana pemberi layanan mampu memberikan bantuan dengan cepat, tanggap, dan penuh perhatian terhadap kebutuhan atau keluhan pengguna jasa. Hal ini penting karena pelayanan yang responsif akan mempercepat proses administrasi dan mengurangi potensi keterlambatan atau kesulitan bagi masyarakat dalam mengakses hak-haknya.

Permasalahan diatas juga mendukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Mutiara Kartika Dewi, 2024), (Putra, Cikusin, & Sunariyanto, 2022), dan (Saputra & Afifuddin, 2019), bahwa kualitas pelayanan publik pada aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap) sudah berkualitas dalam melayani masyarakat, hal ini ditandai dengan sikap perhatian, cermat, ramah, sopan, cepat, tepat waktu, kehandalan dan profesionalisme. Dan tidak sejalan dengan penelitian terdahulu oleh (Prihatin, Rusli, & As'ari, 2021), dan (Arsyad, 2021)

bahwa kualitas pelayanan publik kurang berkualitas, masyarakat belum mendapatkan pelayanan yang maksimal dan cepat tanggap, pelayanan yang diberikan belum cepat dikarenakan pegawai lebih mengutamakan urusan pribadi sehingga pekerjaan yang seharusnya diselesaikan pada hari itu menjadi molor waktunya. Selain itu, juga para pegawai yang dianggap kurang begitu ramah menjadi perhatian utama dalam hal ini, tentunya menjadi kendala dalam kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas, maka terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh Kantor Desa Puain Kanan Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong seperti halnya dalam memberikan pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu. Dilihat dari latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* Pada Kantor Desa Puain Kanan Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong” .

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan (Moleong, 2010). Pembatasan dalam penelitian kualitatif ini lebih didasarkan pada peningkatan efisiensi/urgensi dari masalah yang dihadapi dalam penelitian ini. Penelitian ini akan difokuskan pada “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* Pada Kantor Desa Puain Kanan Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong”

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dan dijabarkan tersebut, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu dilihat dari aspek *responsiveness* pada Kantor Desa Puain Kanan Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu dilihat dari aspek *responsiveness* pada Kantor Desa Puain Kanan Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong.

E. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

- a. (Hardiyansyah, 2018) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati).
- b. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh (Dewi & Utami, 2024), (Saputra, Cikusin, & Sunariyanto, 2022), dan (Sندی Dwi Saputra, 2019), bahwa kualitas pelayanan publik pada aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap) sudah berkualitas.

- c. Tidak mendukung penelitian oleh (Prihatin, Rusli, & As'ari, 2021), dan (Arsyad, 2021) bahwa kualitas pelayanan publik kurang berkualitas.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Kantor Desa Puain Kanan Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong, Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai umpan balik dalam pengelolaan lembaganya dan dijadikan pertimbangan untuk meningkatkan pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal.
- b. Bagi Masyarakat dari penelitian ini, dapat meningkatkan aksesibilitas dari layanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang lebih cepat dan efisien, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan, serta memperbaiki hubungan antara pemerintah desa dan masyarakat.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi atau masukan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik yang sama pada masa yang akan datang.