

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan sebagai rangkaian tindakan untuk memberikan hak dan memenuhi kebutuhan mendasar masyarakat. Pelayanan dapat diberikan dalam bentuk pelayanan dan jasa. mengartikan pelayanan sebagai suatu tindakan yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain dengan tujuan untuk memuaskan pihak tersebut atas produk dan jasa yang diberikan (Kholizah, 2024)

Pelayanan publik adalah layanan atau serangkaian program yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara terhadap produk, layanan, dan dukungan administratif dari penyedia layanan publik. Menyelenggarakan pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam pemenuhan atas barang, jasa dan pelayanan administratif kepada setiap warga negara. (Maulidiah, 2021)

Salah satu aspek tata kelola pemerintahan yang unggul adalah penyediaan pelayanan publik yang berkualitas (prima). Kualitas hidup masyarakat sangat dipengaruhi oleh cara pelayanan publik dilaksanakan. Oleh karena itu, jika daerah ingin meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya maka daerah harus mengembangkan sistem pengelolaan pelayanan publik yang baik. Tidak mengherankan jika salah satu motivasi pemerintah melakukan desentralisasi kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik ke daerah adalah peningkatan kualitas pelayanan. (Maulidiah, 2021)

Pelayanan publik menurut definisi yang disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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. Secara menyeluruh telah dijabarkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengenai apa yang dimaksud oleh pelayanan publik. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan dengan kata lain bahwa semua orang tanpa terkecuali, sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dapat memperoleh pemenuhan kebutuhan atas pelayanan barang, jasa, dan/atau administrasi oleh penyelenggara pelayanan publik. (Yuliartini & Pramita, 2022)

Pengguna jasa penyedia layanan publik pada sejumlah kegiatan pelayanan perundang undangan yang didasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengatur tentang Pelayanan Publik. Dengan kata lain, pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah—yaitu pemerintah federal, pemerintah negara bagian, dan badan usaha yang dikontrol secara regional kepada masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Ridwan dan Sudrajat, 2009:19).

Pelayanan publik merupakan suatu elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dapat dipahami

sebagai pelayanan yang di selenggarakan oleh pemerintah. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. Pengertian lain pelayanan publik merupakan merupakan pelayanan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Ristiani, 2020)

Selain sejalan dengan dasar-dasar reformasi pemerintahan, layanan publik juga merupakan bidang penting yang harus diperhatikan ketika mengembangkan otonomi karena pelayanan publik mempunyai pengaruh langsung terhadap kesejahteraan masyarakat. Tujuan utama penyelenggaraan administrasi publik saat ini adalah melayani masyarakat. Semua organisasi kerja pemerintah maupun swasta wajib memberikan pelayanan publik yang baik. Pelayanan publik yang terbesar disediakan oleh sumber daya yang berkualitas untuk melaksanakan dan menyelesaikan tugas yang diberikan kepada mereka. Pelayanan tidak akan memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas jika hal-hal tersebut tidak menjadi pedoman. (Mohi & Mahmud, 2018)

Sejauh ini masyarakat telah mendapat pelayanan dari kantor kelurahan setia asih, Kemampuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah diberikan kepada kantor di kelurahan Setia Asih. Untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat, kewenangan ini harus

mampu memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik perlu ditingkatkan oleh tenaga profesional yang baik, cepat, dan mampu memahami serta melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawabnya sesuai dengan bidang yang ditunjuknya. Keterampilan teknis tidak hanya diperlukan untuk mendapatkan pekerjaan, tetapi juga diperlukan sikap ramah dan sopan santun dalam berbicara dan berperilaku terhadap orang lain.

Layanan publik memberikan ukuran kinerja pemerintah yang lebih terlihat. Kualitas pelayanan publik menjadi perhatian besar bagi banyak orang. Pada kantor Kelurahan Setia Asih harus mampu menjadi wadah bagi masyarakat bukan malah menjadi sebuah kantor yang berkedok melayani masyarakat atau menjadi kantor yang kurang mendengarkan masyarakat.

Berdasarkan pra survey penelitian awal yang dilakukan oleh peneliti didapatkan informasi bahwa pelayanan yang diberikan pegawai Kelurahan Setia Asih terlihat masih adanya keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung seperti. Meminta tanda tangan pak lurah untuk keadaan darurat jadi lama.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis kualitas pelayanan publik di kelurahan Setia Asih Kecamatan Tarumajaya”**.

Berdasarkan fenomena masalah di atas, maka dapat di bangun masalah sebagai berikut:

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana analisis kualitas pelayanan publik Pada Kelurahan Setia Asih kecamatan TarumaJaya?
2. Apakah faktor yang mempengaruhi Analisis kualitas pelayanan publik pada Kelurahan Setia Asih?

## **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan publik pada Kelurahan Setia Asih Kecamatan TarumaJaya.
2. Untuk mengetahui Apa saja faktor yang mempengaruhi analisis kualitas pelayanan publik pada Kelurahan Setia Asih Kecamatan TarumaJaya.

## **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Secara praktis, Kantor Kelurahan Setia Asih dapat mengambil manfaat dari pengetahuan penelitian ini, dan diharapkan memberikan masukan yang di dalamnya dapat mengambil manfaat dari penelitian ini. menciptakan kebijakan pelayanan publik Desa Setia Asih yang disesuaikan dengan keadaan sosial masyarakat. untuk meningkatkan pelayanan masyarakat di masa depan.

2. Secara teoritis sebagai bahan referensi dan tambahan informasi yang dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya maupun pihak-pihak lain yang berkepentingan atas masalah yang sama

3. Secara akademis sebagai syarat menyelesaikan studi jenjang Pendidikan program sarjana (S1) Jurusan Manajemen Bisnis di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

### **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Penulisan dalam pembuatan skripsi ini menggunakan sistematika penulisan supaya mudah dipahami dan mudah dalam penyusunan. Berikut adalah bentuk sistematika penulisan skripsi.

#### **BAB I            PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan proposal skripsi.

#### **BAB II           TELAAH PUSTAKA**

Pada bab ini menguraikan tentang telaah teoritis dan telaah empiris.

#### **BAB III          METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menguraikan tentang desain penelitian, tempat dan waktu, situasi sosial, teknik pengambilan data, analisis data

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan hasil dari pihak yang berkepentingan dan bertanggung jawab dari data hasil penelitian tersebut.

#### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisikan mengenai kesimpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat dari penelitian kepada pihak yang terkait.

