

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Dalam kehidupan bernegara, masyarakat sebagai warga negara membutuhkan suatu wadah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya baik itu yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta.

Peran pemerintah dalam melakukan pelayanan harus disertai dengan kecanggihan teknologi yang saat ini telah bekerja lebih baik, dengan diaplikasikan ke berbagai bidang kehidupan, perekonomian, perindustrian, kesehatan, dan juga mencakup bidang pemerintahan lainnya, yang mendukung diterapkannya efektifitas dan efisiensi pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Upaya pemerintah dalam pelayanan publik harus mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) tidak lepas dari penggunaan teknologi, informasi dan komunikasi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Karena itu, ada dua hal utama dalam pengertian *e-government* di atas; yang pertama adalah penggunaan teknologi informasi (salah satunya adalah internet) sebagai alat bantu, dan yang kedua adalah tujuan pemanfaatannya, sehingga pemerintah dapat berjalan lebih efisien. Kendati demikian *e-gov* bukan berarti pengganti pemerintah dalam berhubungan dengan masyarakat. Dalam konsep *e-gov* masyarakat masih bisa berhubungan dengan pos-pos pelayanan, berbicara melalui telfon untuk mendapatkan pelayanan pemerintah, atau mengirim surat.

Pelayanan publik berbasis elektronik sesuai dengan fungsinya, adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Pada dasarnya *e-gov* adalah upaya untuk menyelenggarakan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk menghadapi tantangan era globalisasi pemerintah Republik Indonesia telah berinisiatif membuat kebijakan untuk memanfaatkan teknologi informasi untuk membangun *good governance* yang terintegrasi mulai dari tingkat pemerintahan daerah hingga ke pusat tujuannya adalah menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien yang dapat dimanfaatkan secara bersama untuk berkoordinasi oleh seluruh instansi, baik pusat maupun daerah hingga sampai kepada masyarakat.

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.

Berdasarkan Peraturan Bupati Sumedang Nomor 111 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Sumedang Nomor 114 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Dengan Sistem Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang. Dalam Pasal 1 ayat 8 dan 9.

Dalam Peraturan Bupati ini dimaksud dengan:

- (8) Penyelenggaraan Pemerintahan dengan Sistem Elektronik yang selanjutnya disebut *e-Government*, adalah penyelenggaraan pemerintahan daerah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.
- (9) Teknologi Informasi dan Komunikasi, yang selanjutnya disebut TIK adalah segala kegiatan yang terkait dengan pemrosesan, manipulasi, pengelolaan, pemindahan informasi antar media yang menggunakan media elektronik.

Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Sumedang yang tertera diatas, bahwa Penguatan kapasitas pengelolaan dan unsur-unsur pelaksanaan *e-gov* untuk membangun *e-gov* yang terpadu di dalam dan antar Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah. Untuk mewujudkan *e-gov* yang terpadu, Instansi Pusat dan Pemerintah

Daerah perlu melakukan upaya transformasi yang mendasar dan berkelanjutan di dalam pengelolaan dan sistem koordinasi pelaksanaan *e-gov*.

**Gambar 1.1**

**Layanan Masyarakat Desa**



(sumber : <https://wa.me/6281120000999>)

Layanan masyarakat desa adalah pelayanan pemerintah desa Kabupaten Sumedang berbentuk pelayanan administrasi melalui media sosial *whatsapp* dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda. Adapun contohnya, surat keterangan yang di tanda tangani dan diregister kepala desa hingga camat setempat, surat keterangan desa sebagai pengantar untuk persyaratan administrasi kependudukan seperti surat pengantar catatan kepolisian, surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, dll.

Pelayanan administrasi secara digital terus dioptimalkan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumedang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun daftar layanan masyarakat desa melalui media sosial *whatsapp* yaitu:

1. Surat Pengantar Catatan Kepolisian
2. Surat Keterangan Domisili
3. Surat Keterangan Usaha
4. Surat Keterangan Tidak Mampu
5. Surat Keterangan Belum Menikah
6. Surat Keterangan Usaha
7. Surat Keterangan Tidak Mampu
8. Surat Keterangan Tidak Mampu (ybs)
9. Surat Keterangan KTP Kadaluarsa
10. Surat Keterangan Beda Nama
11. Surat Keterangan Ahli Waris
12. Surat Keterangan Kehilangan
13. Surat Keterangan Kebakaran
14. Surat Keterangan Tanah / Bangunan
15. Surat Keterangan Serba Guna
16. Surat Keterangan Penghasilan
17. Surat Keterangan Berada di Luar Kota
18. Surat Keterangan Janda / Duda

Kualitas pelayanan layanan masyarakat desa melalui media sosial *whatsapp* merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik dalam kebutuhan informasi dan pelayanan berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. sebaliknya jika dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Permasalahan yang terjadi dalam layanan masyarakat desa Kabupaten Sumedang yaitu kurangnya sosialisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Sumedang dalam pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat pelayanan publik dalam kebutuhan informasi dan pelayanan bagi masyarakat masih kurang. Setelah melalui observasi awal dari setiap proses pelaksanaan akan kebutuhan layanan masyarakat desa melalui media sosial *whatsapp* seharusnya masyarakat mengetahui untuk mengakses layanan tersebut karena membutuhkan informasi dan menjalankan prosedur layanan dengan cepat, tetapi tidak dirasakan oleh masyarakat.

Praktiknya terdapat beberapa faktor penyebab kurang baiknya penyelenggaraan kualitas pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan yaitu masyarakat merasakan tidak ada hasil yang signifikan dalam hal pelayanan layanan masyarakat desa melalui media sosial *whatsapp*. Setelah melakukan validasi data pribadi dan konfirmasi pengisian data, layanan ini belum adanya jawaban tentang status pelayanan. Jadi hanya berupa memproses surat dengan tidak ada hasil yang dikeluarkan mengenai layanan yang masyarakat rasakan.

Salah satu penelitian yang membahas tentang Pelayanan Publik yaitu penelitian yang berjudul *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone* karya Nanna Sari (2019). Hasil penelitian tersebut bahwa Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone masih kurangnya fasilitas pendukung untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat karena pegawai Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone belum bekerja secara profesional, dan masih minimnya

ketanggapan pegawai dalam melayani masyarakat. Adapun persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai Pelayanan Publik. Perbedaan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian, bahwa skripsi karya Nanna Sari menggunakan jenis penelitian yang digunakan yakni deskriptif kuantitatif untuk menggunakan proses data-data yang berupa angka sebagai alat menganalisis dan melakukan kajian penelitian. Sedangkan peneliti dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pengolahan data kualitatif, yaitu metode yang di gunakan untuk membedah suatu fenomenal dilapangan dan menjabarkan temuan di lapangan.

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini berjudul *Pelayanan Publik di Kecamatan Margoyoso Kabupaten Pati (Studi Tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik)* karya Reni Prasetyo (2013). Hasil penelitian tersebut membahas tingkat Pelayanan Publik bahwa pelayanan di Kecamatan Margoyoso telah diberikan layanan yang dapat meningkatkan produktivitas barang dan jasa, ketepatan waktu juga lebih sederhana dalam gerak para pelakunya, menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan, menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional masyarakat. Adapun persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas pelayanan publik tingkat kabupaten dengan mengutamakan kesejahteraan masyarakat. Perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian karya Reni Prasetyo fokus membahas pelayanan publik dengan landasan hukum UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik sedangkan peneliti dengan landasan hukum Peraturan Bupati Sumedang Nomor 85 Tahun 2019 Tentang Mal Pelayanan Publik.

Adapun penelitian terdahulu yang berjudul *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan* karya Nobel Akbar (2020). Hasil penelitian ini adalah Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan yang berjalan dengan baik dari sisi prinsip pelayanan, standar pelayanan, tingkat kepuasan dan pengawasan. Namun beberapa kekurangan yang menjadi permasalahan adalah kurangnya sarana dan prasarana pendukung serta fasilitas pelayanan yang membuat kurang nyamannya lingkungan pelayanan. Adapun persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang Pelayanan Publik menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang hanya memaparkan situasi atau peristiwa, jadi berdasarkan pemaparan diatas jelaslah bahwa teknik analisa yang digunakan penulis. Perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian karya Nobel Akbar terletak di Kabupaten Dumai Provinsi Riau, sedangkan peneliti dalam hal penelitian terletak di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat.

Adapun penelitian terdahulu yang berjudul *Kualitas Pelayanan Aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat Dalam Program Unggulan Website [www.disnakjabar.prov.go.id](http://www.disnakjabar.prov.go.id)* karya Tatik Rohmawati dan Ari Yunadi (2014). Hasil penelitian tersebut adalah pelayanan website Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dinilai sudah cukup baik hal itu dilihat dari keterbukaan data yang diberikan kepada masyarakat sudah memenuhi kebutuhan masyarakat ternak, kemudahan dalam mengakses website, dan ketersediaan informasi yang memadai bagi keperluan peternakan. Adapun persamaan dalam penelitian ini sama-sama membahas mengenai teori kualitas pelayanan prima yang dikemukakan oleh Lijan Poltak



Sinambela. Adapun perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian tersebut membahas mengenai proses pelayanan dalam memberikan informasi tentang peternakan kepada masyarakat, sedangkan penelitian ini membahas mengenai kualitas pelayanan layanan masyarakat desa dalam pembuatan surat administrasi kepada masyarakat.

Adapun penelitian terdahulu yang berjudul *Aspek Transparansi Dalam Kualitas Pelayanan Pada Penyediaan Aksesibilitas Trotoar Jalan Bagi Penyandang Disabilitas Tunanetra Di Kota Bandung* karya Nia Karniawati dan Widiyana Apriati (2017). Penelitian tersebut yaitu transparansi yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kota Bandung Beserta aparaturnya terkait yaitu Dinas Bina Marga dan Pengairan dalam hal keterbukaan menjalin komunikasi dengan para penyandang disabilitas sudah terlihat baik terbuka dan memberikan ruang bagi mereka untuk menyampaikan ide-idenya dalam program aksesibilitas. Adapun persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan dalam memenuhi kewajibannya sebagai Pemerintah Daerah dalam pelaksanaannya melayani. Perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian tersebut membahas mengenai penyediaan aksesibilitas trotoar jalan bagi penyandang disabilitas tunanetra di Kota Bandung, sedangkan penelitian ini membahas mengenai layanan masyarakat desa melalui media sosial *whatsapp* di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumedang.

Berdasarkan latar belakang diatas, Pelayanan publik tidak terlepas dari segala masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai masalah yang terjadi

dalam pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu mengenai optimalnya pelayanan publik yang prima. Peneliti ingin mengkaji lebih jauh tentang pelayanan publik mengenai layanan masyarakat desa di Kabupaten Sumedang. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Layanan Masyarakat Desa Melalui Media Sosial *WhatsApp* di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumedang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di paparkan peneliti di atas, maka untuk mempermudah arah proses pembahasan, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut: bagaimana kualitas pelayanan layanan masyarakat desa berdasarkan aspek transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban, melalui media sosial *whatsapp* di Kabupaten Sumedang?

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud dari penelitian yang peneliti lakukan adalah untuk mengetahui mengenai kualitas pelayanan layanan masyarakat desa melalui media sosial *whatsapp* di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumedang.

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui aspek transparansi dalam layanan masyarakat desa melalui media sosial *whatsapp* di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumedang.

2. Untuk mengetahui akuntabilitas aparatur Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumedang kepada masyarakat.
3. Untuk mengetahui kondisional dalam situasi pelayanan layanan masyarakat desa melalui media sosial *whatsapp* di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumedang.
4. Untuk meningkatkan partisipatif masyarakat mengenai pelayanan layanan masyarakat desa di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumedang.
5. Untuk mengetahui kesamaan hak antara aparatur Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumedang selaku pemberi layanan terhadap penerima layanan yaitu masyarakat.
6. Untuk mengetahui keseimbangan hak dan kewajiban dalam proses layanan masyarakat desa melalui media sosial *whatsapp* di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumedang

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Dari apa yang sudah dipaparkan sebelumnya, peneliti mengemukakan adanya kegunaan dari penelitian ini sebagai berikut:

##### **1. Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui dan menambah wawasan ilmu pengetahuan dan sebagai kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pemerintahan di ruang lingkup Program Studi dan Universitas mengenai kualitas pelayanan layanan masyarakat desa melalui media sosial

*whatsapp* di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumedang.

## 2. Kegunaan Praktis

### a. Bagi peneliti

Penelitian ini di harapkan dapat menambah ilmu dan pengalaman, serta semangat belajar peneliti dalam melakukan suatu penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan layanan masyarakat desa melalui media sosial *whatsapp* di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumedang.

### b. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk mempermudah masyarakat, mencari informasi, pengetahuan, dan aneka manfaat positif mengenai kualitas pelayanan layanan masyarakat desa melalui media sosial *whatsapp* di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumedang.

### c. Bagi lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh Pemerintah Daerah di Kabupaten Sumedang sebagai referensi dan strategi untuk mencapai penguatan kapasitas pengelolaan dan transparansi terhadap masyarakat guna membangun pelayanan publik yang terpadu. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan untuk mendorong pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik agar tercipta transparansi dan akuntabilitas publik yang lebih baik.