

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

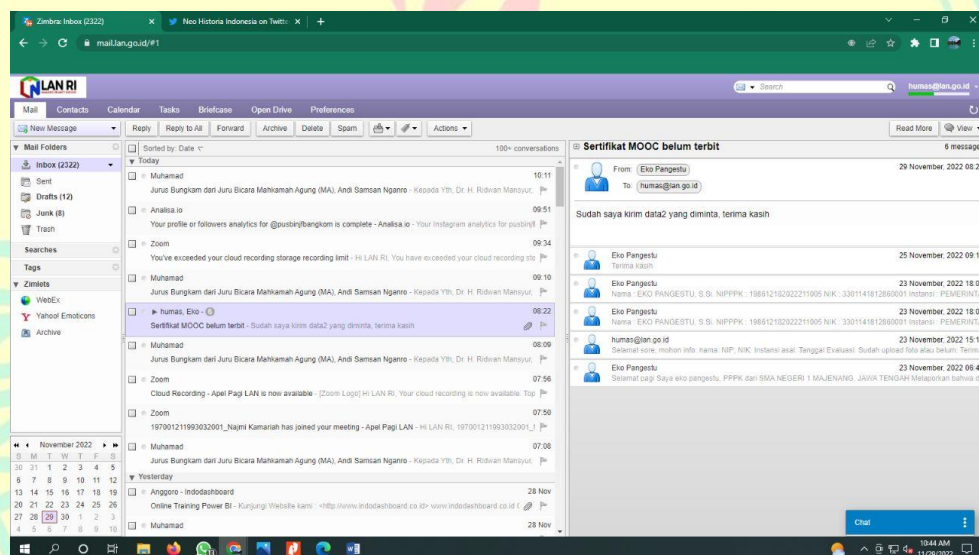
Kebutuhan Masyarakat semakin meningkat dalam birokrasi maupun hal pelayanan publik dan setiap masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan terbaik dari setiap perusahaan, organisasi ataupun instansi di berbagai bidang. Kegiatan pelayanan yang dilakukan termasuk cerminan kualitas dari suatu perusahaan, organisasi ataupun instansi maka dari itu Sistem pelayanan akan menentukan sejauhmana perusahaan, organisasi atau instansi menjalankan fungsinya dengan baik. Pada dasarnya pelayanan adalah sebuah kegiatan usaha dalam memenuhi kebutuhan orang lain. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan informasi, kebutuhan jasa, kebutuhan administrasi, dan kebutuhan barang. tingkat kepuasan dari sebuah pelayanan hanya dapat dirasakan oleh orang yang dilayani dan melayani. Pelayanan bukan suatu barang tetapi suatu proses atau aktivitas tidak berwujud namun sangat penting perannya dalam suatu perusahaan, organisasi, dan instansi.

Instansi pemerintah pada dasarnya lembaga yang membantu masyarakat untuk mencapai tujuan publik dan bertanggung jawab selalu memperbarui segala informasi. Pelayanan berada di garis terdepan dalam membantu masyarakat memenuhi kebutuhan mereka dalam pemerintahan. Jenis Pelayanan yang biasa pemerintah lakukan yaitu pelayanan administratif. Pelayanan administratif yang dibutuhkan masyarakat tergantung dengan instansi yang

dituju instansi pemerintah daerah ataupun pemerintah pusat. Pada praktiknya pelayanan di ruang lingkup pemerintah masih terdapat kekurangan. Salah satunya yang terjadi di Kelurahan Harapan Baru kota Samarinda, Dinas komunikasi kota samarinda melakukan kegiatan sosialisasi pelayanan ppid terungkap bahwa sistem pelayanan di Kelurahan Harapan Baru belum memadai. Permasalahan yang terjadi keterbatasan sumber daya manusia dan perangkat belum lengkap, namun petugas pelayanan kelurahan sangat antusias dengan sosialisasi yang diberikan. (Diskominfo, 2022).

Permasalahan pelayanan juga terjadi di Lembaga Administrasi Negara. Setiap instansi pemerintah memiliki proses pelayanan yang berbeda salah satunya Lembaga Administrasi Negara. Lembaga Administrasi Negara sebagai lembaga non kementerian yang diberi kewenangan untuk melakukan pengkajian, pelayanan, pendidikan dan pelatihan ASN. Pelayanan publik di Lembaga Administrasi Negara termasuk dalam biro Hukum dan Hubungan Masyarakat. Pada biro hukum dan hubungan masyarakat terbagi lagi menjadi Sub Bagian yaitu Hubungan Masyarakat & protokoler serta hukum. Lembaga Administrasi Negara menyediakan layanan dengan menggunakan sistem internet yang dapat di akses melalui situs web resmi *ppid.lan.go.id*. PPID merupakan situs resmi yang dimiliki oleh lembaga administrasi negara. Situs tersebut berisikan informasi publik, standar pelayanan, regulasi, statistik dan laporan. Jenis pelayanan yang dilakukan Sub Bagian Hubungan Masyarakat melalui webiste ppid berupa pelayanan pengaduan dan pelayanan permohonan informasi. Ketika melakukan penelitian terhadap kegiatan pelayanan, penulis menemukan

berbagai kendala terutama website ppid belum memiliki *fitur* unik yang dapat membantu masyarakat dalam menyampaikan laporan jika dan kekurangan Sumber Daya Manusia untuk memproses permohonan informasi sehingga terjadi penumpukan permohonan informasi di dalam email. Publik dapat mendatangi langsung Lembaga Administrasi Negara untuk menayakan perihal mengajukan permohonan layanan tetapi proses tetap dilakukan secara online melalui website ppid.



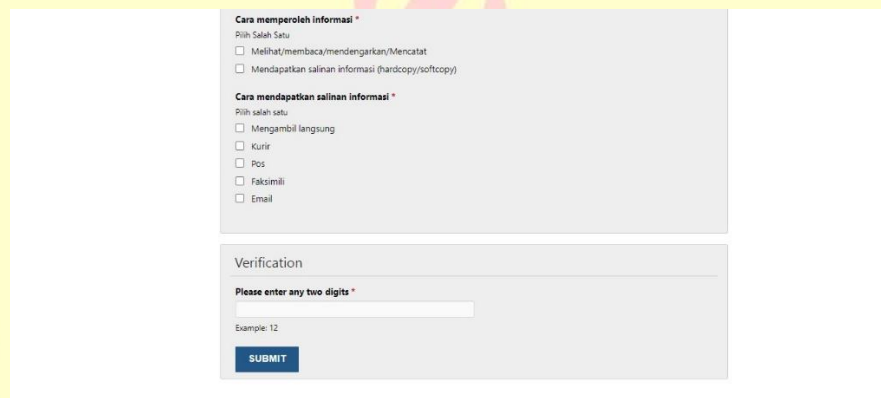
**Gambar 1. 1 E-mail**

*Sumber : E-mail Humas*

Gambar diatas menunjukkan penumpukan permohonan informasi pada e-mail hal ini terjadi dikarenakan petugas membutuhkan waktu untuk memfilter email sebab petugas pengendali layanan hanya dua orang. Maka dari itu, peneliti melakukan wawancara mengenai proses pelayanan yang di lakukan oleh petugas pelayanan dan kendala yang di hadapi saat menanggapi laporan pengaduan dan permohonan informasi. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan petugas



pengendalian layanan pengaduan dan petugas pengendalian layanan permohonan informasi, penulis mendapati masalah dari proses pelayanan yakni website ppid belum memiliki fitur untuk mengetahui tahapan dari proses pelaporan pengaduan.



**Cara memperoleh informasi \***

Pilih salah satu

- Melihat/membaca/mendengarkan/Mencatat
- Mendapatkan salinan informasi (hardcopy/softcopy)

**Cara mendapatkan salinan informasi \***

Pilih salah satu

- Mengambil langsung
- Kurir
- Pos
- Faksimili
- Email

Verification

Please enter any two digits \*

Example: 12



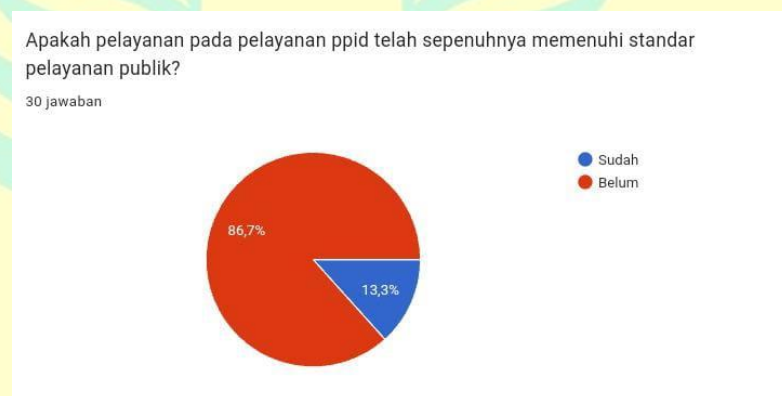
**Gambar 1. 2 fitur PPID**

**Sumber : Website PPID LAN**

Setelah mengisi permohonan informasi dan submit pengguna layanan menunggu hasil permohonan dengan mendapatkan email balasan dari Lembaga Administrasi Negara, di dalam aplikasi ppid belum terdapat fitur untuk mengetahui sampai mana proses permohonan layanan yang telah diajukan hanya

terdapat kontak yang bisa dihubungi melalui nomor telepon dan email saja belum terdapat fitur layanan livechat kemudian terjadi penumpukan di dalam email sebab kekurangan sumber daya manusia pengendali layanan permohonan informasi sehingga membutuhkan waktu untuk menanggapi laporan permohonan informasi sedangkan pada layanan pengaduan server sering kali down sehingga petugas tidak dapat menanggapi laporan dengan cepat.

Dalam hal ini penulis melakukan pra survey dengan menyebarkan kuesioner online kepada beberapa karyawan di Lembaga Administrasi Negara. Hasil dari kuesioner tersebut telah penulis nyatakan dalam bentuk Gambar 1.2

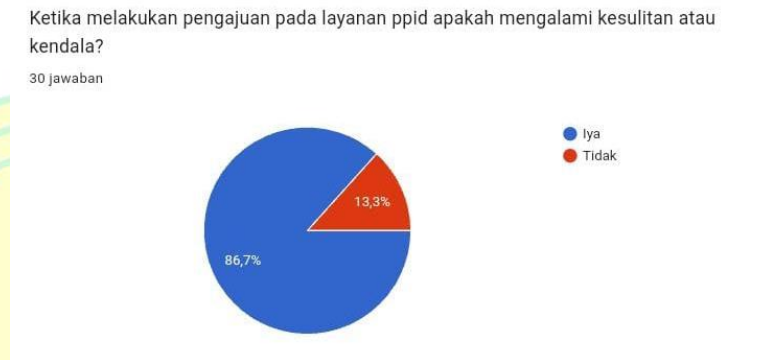


Gambar 1. 3 Pra Riset

*Sumber : Data dikelola oleh penulis*

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 86,7% karyawan menyatakan penerapan teori standar pelayanan belum sepenuhnya memenuhi pada website ppid. Standar Pelayanan yang belum memenuhi dapat meliputi fitur belum di kembangkan, prosedur yang berbelit dan kekurangan Sumber Daya Manusia. Kendala tersebut terjadi sebab pelayanan pada website

menerapkan sepenuhnya mengenai standar pelayanan. Hal ini dapat dilihat pada Gambar 1.3 di bawah ini



**Gambar 1. 4 Pra Riset**

*Sumber : Data dikelola oleh penulis*

Gambar 1.3 menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan mengalami kesulitan atau kendala dengan presentase sebanyak 86,7% . kendala yang dialami dapat berupa website yang lambat, petunjuk pengajuan yang kurang dan fitur pada website yang kurang lengkap.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat ahli Menurut Lokabora & Fithriana (2018) menyatakan Standar pelayanan meliputi kebijakan pelayanan, waktu penyelesaian dan biaya pelayanan, sistem pelayanan, prosedur pelayanan, produk pelayanan, kompetensi dan perilaku petugas, sarana prasana pelayanan dan inovasi pelayanan. Kendala yang terjadi pada pelayanan ppid Lembaga Administrasi negara belum berjalan optimal. Pelayanan yang optimal di dukung oleh faktor pendukung yaitu jumlah petugas pelayanan, aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, struktur organisasi, sistem dan sarana pelayanan yang memadai, ketrampilan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan

kepada publik, serta sikap dan perilaku petugas. Semua faktor pendukung memiliki peran tersendiri dan saling berkesinambungan untuk membentuk pelayanan terbaik. Selain faktor pendukung adapun faktor penghambat pelayanan meliputi kurangnya pengendalian internal, menurunnya kualitas manajemen, jumlah Sumber Daya Manusia yang kurang, Kinerja Sumber Daya Manusia menurun dan sistem pelayanan belum berjalan dengan baik. (Fishabil., 2021). Dalam pelayanan website ppid Lembaga Administrasi Negara terjadi permasalahan yaitu sistem layanan yang sepenuhnya belum sempurna, kurangnya Sumber Daya Manusia dan pelayanan ppid belum tersosialisasi dengan baik. Maka dari itu dibutuhkan perbaikan dan pembaruan dari sistem pelayanan ppid supaya kebutuhan pengguna dan petugas pelayanan terpenuhi sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang optimal. .

#### **B. Pertanyaan Penelitian**

Penulis tertarik untuk melakukan penelitian tambahan Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut. Berikut pertanyaan penelitian mengenai permasalahan tersebut :

1. Apakah pelayanan pada website ppid Lembaga Administrasi Negara sudah memenuhi standar pelayanan?
2. Apa saja Solusi dalam mengatasi kendala pelayanan pada website ppid Lembaga Administrasi Negara



### **C. Tujuan Penelitian**

Penulisan Skripsi memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Dapat mengetahui website PPID yang sudah memenuhi standar pelayanan publik.
2. Dapat mengetahui Solusi untuk kendala pelayanan pada website ppid Lembaga Administrasi Negara

### **D. Manfaat Penelitian**

Tentunya dalam Penulisan Skripsi memiliki kegunaan baik untuk penulis, universitas dan perusahaan yaitu :

#### **1. Bagi Penulis**

Penulis dapat memahami secara teori tentang proses pelayanan publik, standar pelayanan di Lembaga Administrasi negara dan permasalahan secara detail menangani kendala pelayanan publik secara online sehingga dapat memberikan sebuah pemikiran yang akan menjadikan solusi ketika pelayanan publik mengalami permasalahan seperti terjadi tidak adanya panduan khusus agar masyarakat dapat mudah membuat laporan, masyarakat tidak mengetahui status laporan yang diajukan dan penumpukan email

#### **2. Bagi Universitas Negeri Jakarta**

Diharapkan dapat sebagai bahan referensi terbaru dan menambah wawasan bagi mahasiswa yang ini melakukan penelitian mengenai permasalahan atau kendala pelayanan publik secara online melalui website tertentu.



### 3. Bagi Lembaga Administrasi Negara

Memberikan solusi dan pikiran kritis dalam mengatasi permasalahan pelayanan publik secara online mengenai pembuatan fitur khusus agar masyarakat dapat mengetahui langkah dalam pelaporan dan tahapan dari proses pelaporan, dan meminimalisir penumpukan email.

