BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik sebagai salah satu faktor penentu dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Pelayanan publik yang baik dapat memiliki efek positif terhadap kepuasan masyarakat, meningkatkan efisiensi, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Sesuai dengan definisi dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 tentang Pelayanan Publik, bahwa "Pelayanan publik merupakan aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan yang sesuai dengan aturan perundang-undangan bagi semua warga negara dan penduduk. Ini mencakup berbagai barang, jasa, dan layanan administrasi yang disediakan oleh instansi pelayanan publik" Penyediaan pelayanan publik yang diberikan pemerintah merupakan contoh bagaimana aparatur negara menjalankan tugasnya yang luas untuk memajukan kesejahteraan masyarakat dengan melakukan kegiatan pelayanan. Tentu saja, penting bagi pemerintah sebagai penyedia layanan dalam memberi pelayanan yang memiliki kualitas terbaik untuk masyarakat dalam upayanya memberikan layanan. Sejauh mana suatu lembaga atau organisasi dapat mencapai tujuannya ditentukan oleh kualitas pelayanan publik yang diberikannya.

Layanan publik yang diberikan pemerintah yaitu sebuah wujud dari berfungsinya aparatur negara yang melaksanakan tindakan pelayanan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Di zaman globalisasi dan modernisasi seperti sekarang, pemerintah telah mengadopsi electronic government atau sistem pemerintahan berbasis 2 elektronik, dimana pelayanan online telah menjadi salah satu inovasi yang penting dalam era digital saat ini. Dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, pelayanan online telah menjadi pilihan yang efisien dan efektif bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Ahmadi & Juliansa, 2019). Pelayanan administrasi di Desa Semboro sebelumnya hanya memanfaatkan media kertas secara *Offline*, masyarakat dalam pengajuan administrasi kependudukan dengan sistem warga datang ke Desa Semboro mengisi formulir dan dikumpulkan secara kolektif untuk meminta verifikasi atau tanda tangan kepala Desa, Selanjutnya warga diteruskan untuk pengajuan verifikasi di Kecamatan. Dalam hal ini Digitalisasi dan transformasi digital diperlukan dengan cara dua pendekatan berbeda dalam transformasi organisasi. Digitalisasi melibatkan penggunaan alat-alat digital dalam proses yang ada, sementara transformasi digital melibatkan perombakan struktur organisasi untuk memanfaatkan teknologi digital demi inovasi, efisiensi, dan ketangkasan. Keduanya membutuhkan perubahan budaya (Sarjito, 2023)

Pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu ciri dari tata pemerintahan yang baik (good governance). Dimana kinerja pelayan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, membangun system manajemen pelayanan publik yang handal adalah tugas pemerintah daerah untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan mengapa pemerintah mendesentralisasikan kewenangan penyelenggara pelayanan publik kepada daerah. Dengan pelimpahan wewenang penyelenggaraan pelayanan publik kepada daerah diharapkan agar pelayanan publik menjadi lebih responsive atau tanggap terhadap dinamika masyarakat didaerahnya. Pelaksanaan tugas birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi

tidak terlepas andil perilaku birokrasi yang secara langsung menentukan wujud pelayanan administrasi yang diterapkan oleh Pemerintah.

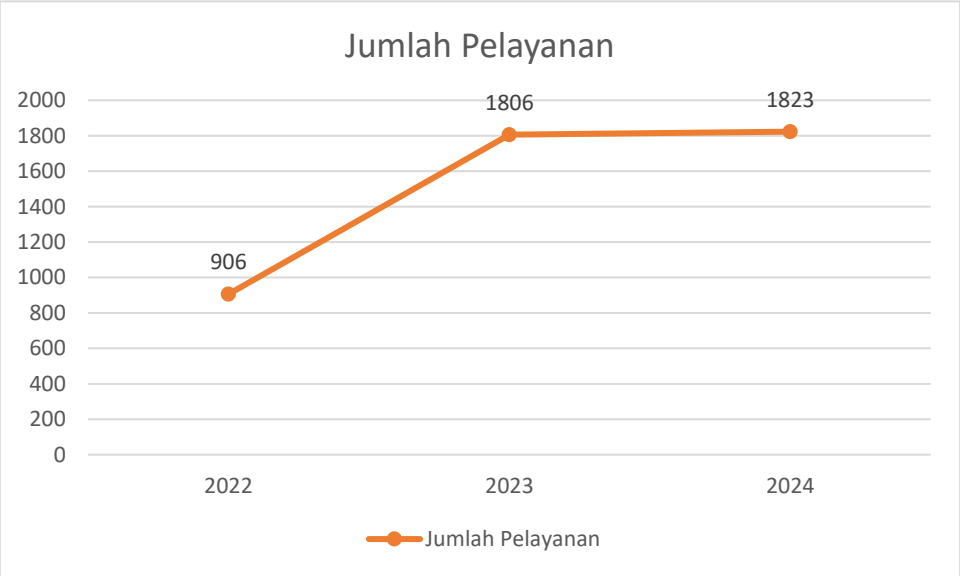
Seperti yang sering ditemukan di tengah masyarakat, khususnya pada kegiatan pelayanan administrasi yang dilakukan di kantor kecamatan, ada yang berhasil menerapkan pelayanan administrasi secara optimal dan adapula yang belum optimal dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Masyrakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan tujuan pelayanan. Adanya persamaan perlakuan, kecepatan, kemudahan, serta keterjangkauaan terhadap akses pelayanan yang diberikan merupakan salah satu dambaan masyarakat saat ini. Perbaikan pelayanan publik di era reformasi ini merupakan harapan seluruh masyarakat, namun dalam perjalanan reformasi ternyata tidak mengalamiperubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai jenis pelayanan publik mengalami kemunduran yang utamanya ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam layanan publik tersebut. Sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, dan sumber daya manusia yang lamban dalam memberikan pelayanan, mahal, tertutup, dan diskriminatif serta berbudaya bukan melayani melain dilayani juga merupakan aspek layanan publik yang banyak disoroti (Arifin Akbar, 2018).

Akses yang mudah bagi masyarakat terhadap layanan kependudukan dan pencatatan sipil merupakan salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam mengelola layanan kependudukan bagi warganya. Hal ini karena pemerintah memiliki peran dalam menyediakan berbagai layanan publik yang diperlukan masyarakat, termasuk layanan hukum dan lainnya, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. (Mayasiana, 2024). Dalam konteks ini, kerjasama antara pemerintah dan sektor swasta menjadi sangat penting dalam menyediakan fasilitas TIK yang memadai termasuk akses internet yang cepat dan terjangkau, layanan digital yang mudah diakses, serta program pelatihan teknologi (Kusumawati, 2024) Salah satu inisiatif inovasi Pemerintah Kabupaten Jember tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 61 Tahun 2021 yaitu penggunaan sertifikat elektronik dilingkungan Pemerintah Kabupaten Jember. Aplikasi tersebut merupakan aplikasi SIMPEDA (Sistem Manajemen Pelayanan Desa) yang diluncurkan pada akhir tahun 2021 melalui server Layanan Komunikasi dan Informatika, meliputi tingkat kecamatan dan desa di Kabupaten Jember (Wicaksono, 2021)

Layanan elektronik ini sejalan dengan program Bupati untuk mempercepat pelayanan kepada masyarakat dan mempercepat transisi menuju desa digital. Keberadaan SIMPEDA menarik teknologi yang terus berkembang akan mempermudah pengurusan beragam permintaan pelayanan administrasi. inovasi pada aplikasi SIMPEDA yang sudah menggunakan layanan tanda tangan elektronik (TTE) kini dapat dijalankan secara online, dengan harapan membuat layanan lebih hemat waktu dan biaya serta lebih aman, legal dan ramah lingkungan (Cahya Ningtyas & Angin, 2023).

Desa Semboro memiliki data selama 3 tahun kebelakang mulai dari tahun 2022-2024 yang menunjukan bawah dari aplikasi SIMPEDA dari tahun 2022 sampai 2024 ada peningkatan pelayanan. Dalam bagian ini mempunyai tugas dan tanggung jawab yang dimana tujuanya adalah untuk mewujudkan program pelayanan masyarakat Desa Semboro.

Data pengajuan pelayanan di Desa Semboro dari Tahun 2022-2024



Sumber: Data diolah (2025)

Gambar 1.1 Jumlah Pelayanan Administrasi SIMPEDA di Desa Semboro

Desa Semboro merupakan sebuah desa yang berada di Kecamatan Semboro Kabupaten Jember Provinsi Jawa Timur. Desa Semboro memiliki luas wilayah kurang lebih 952.707 Ha dengan jumlah penduduk sekitar 12.450 jiwa. Wilayah desa ini terdiri dari 3 dusun. Desa Semboro memiliki kewajiban dalam melayani masyarakat yang sering dapat memberikan informasi layanan sebaik mungkin untuk masyarakat dengan memperhatikan efiensi waktu. Era teknologi dan globalisasi meningkatkan kebutuhan. akan informasi serta teknologi informasi yang akurat dan cepat, hal demikian dirasakan oleh masyarakat di berbagai bidang termasuk dalam proses pengaduan dan pelayanan administrasi masyarakat di kantor desa (Kasran et al., 2018).

Penggunaan SIMPEDA diharapkan perangkat desa mampu dengan mudah mengakses kependudukan dan surat-menyurat. Menyimpan informasi dengan aman,mengoptimalkan penggunaan waktu dan mengurangi biaya pengelolaan desa. Berlandaskan pemaparan diatas maka tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan publik dengan memanfaatkan Sistem Manajemen Pelayanan Desa (SIMPEDA), khususnya di Desa Semboro, Kecamatan Semboro sebagai inovasi untuk kepuasan masyarakt di Desa Semboro.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam era digitalisasi dan modernisasi, pelayanan publik yang efisien dan berkualitas menjadi tuntutan utama masyarakat. Pemerintah Kabupaten Jember melalui aplikasi SIMPEDA (Sistem Manajemen Pelayanan Desa) berupaya meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan di tingkat desa, termasuk di Desa Semboro, Kecamatan Semboro. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis digital dapat meningkatkan kepuasan masyarakat jika dikelola dengan baik. Studi yang dilakukan oleh Nidyasari et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik secara digital berkontribusi sebesar 73,1% terhadap kepuasan masyarakat dalam layanan perizinan online.

Demikian pula, penelitian oleh Karim et al. (2020) menemukan bahwa pelayanan berbasis e-service quality memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kota Jambi. Selain itu, penelitian oleh Awaliyah Matondang et al. (2024) mengidentifikasi bahwa ketepatan waktu layanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Namun, dalam penerapannya, berbagai tantangan masih dihadapi, terutama terkait dengan prosedur layanan, waktu penyelesaian, serta efisiensi waktu dan biaya. Batubara et al. (2024) mengungkapkan bahwa faktor administrasi masih menjadi kendala utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kantor desa. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pelayanan publik berbasis SIMPEDA, yang mencakup prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, serta efisiensi waktu dan biaya, berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Desa Semboro, Kecamatan Semboro. Berdasarkan uraian terbeut di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti, sebagai berikut:

1. Apakah prosedur pelayanan publik berbasis SIMPEDA berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Desa Semboro Kecamatan Semboro Kabupaten Jember?
2. Apakah waktu penyelesaian pelayanan publik berbasis SIMPEDA berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Desa Semboro Kecamatan Semboro Kabupaten Jember?
3. Apakah efisiensi biaya dan waktu dalam pelayanan publik berbasis SIMPEDA berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Desa Semboro Kecamatan Semboro Kabupaten Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini untuk

1. Mengetahui pengaruh pelayanan publik berbasis (SIMPEDA) terhadap kepuasan masyarakat di Desa Semboro Kecamatan Semboro Kabupaten Jember
2. Mengetahui waktu penyelesaian berbasis (SIMPEDA) terhadap kepuasan masyarakat di Desa Semboro Kecamatan Semboro Kabupaten Jember
3. Mengetahui efisiensi biaya dan waktu berbasis (SIMPEDA) terhadap kepuasan masyarakat di Desa Semboro Kecamatan Semboro Kabupaten Jember

1.4 Manfaat Penelitian

Sebagaimana layaknya karya ilmiah, hasil yang diperoleh diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yaitu:

a. Bagi akademisi

   Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan informasi atau sumbangan pikiran yang bermanfaat bagi dosen, mahasiswa yang akan mengadakan penelitian pada bidang yang sama.

b. Bagi Aparatur Desa di Desa Semboro Kecamatan Semboro Kabupaten Jember

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai acuan pada upaya pencapaian peningkatan kinerja Aparatur Desa dan kepuasan masyarakat dalam

pengajuan administrasi kependudukan di Desa Semboro Kecamatan Semboro Kabupaten Jember.

c. Sebagai Bahan Informasi

Penelitian ini berguna untuk memberikan tambahan informasi dan sebagai bahan rujukan untuk pihak lain yang akan mengambil topik yang sejenis untuk pengembangan penelitian maupun bahan referensi.