

# BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, dan manfaat penelitian.

## I.1 Latar Belakang

Pemerintah desa memegang peran penting dalam penyediaan layanan publik kepada masyarakat di tingkat desa. Desa sebagai unit pemerintahan otonom memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien (Ali & Saputra, 2020). Pelayanan administrasi pada instansi pemerintah merupakan kewajiban bagi lembaga penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik termasuk pelayanan administrasi mempunyai tanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan umum yang berkualitas sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (Puspita et al., 2023). Dalam penelitian ini, di Desa Kembangbilo Tuban berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat desa. Sebagaimana dikemukakan C. Brennan dan A. Douglas (2002), masyarakat membutuhkan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan masyarakat akan mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat. Indeks kepuasan masyarakat tidak hanya dapat tercermin dari angka saja, namun juga banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik (Suandi, 2019).

Adapun layanan dasar yang ada di Balai Desa Kembangbilo Tuban yaitu KTP, KK, Akta Kelahiran, Surat Kematian, Surat Usaha, Surat Peminjaman di Bank, Surat Pensiun, Surat Pertanahan, SKTM, dan Surat Melamar Kerja. Namun ada beberapa layanan dasar di Desa Kembangbilo yang masih menghadapi berbagai permasalahan yang perlu diselesaikan yaitu KTP, KK, SKTM, Akta Kelahiran, Kependudukan, Surat Peminjaman dibank, Surat Pertanahan, Surat Usaha, Surat Pensiun, dan Surat keterangan belum menikah. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden dimana responden tersebut yaitu masyarakat desa yang pernah mengajukan pelayanan di Balai Desa Kembangbilo Tuban. **Tabel I.1** menunjukkan data hasil kuesioner pengguna layanan.

**Tabel I.1** Data Kuesioner Responden

| No           | Layanan yang diajukan          | Aplikasi terkait | Jumlah Keluhan | Keterangan   |
|--------------|--------------------------------|------------------|----------------|--|
| 1            | KTP                            | SEPASI           | 6              | Layanan yang sering diajukan dan yang sering mengalami kendala |
| 2            | KK                             | SIAK             | 6              |  |
| 3            | SKTM                           | SIKS-NG          | 7              |  |
| 4            | Akta Kelahiran                 | SIAK             | 4              |  |
| 5            | Kependudukan                   |                  | 1              |  |
| 6            | Surat Peminjaman dibank        | SEPASI           | 2              |  |
| 7            | Surat Pertanahan               |                  | 1              |  |
| 8            | Surat Usaha                    |                  | 1              |  |
| 9            | Surat Pensiun                  |                  | 1              |  |
| 10           | Surat keterangan belum menikah |                  | 1              |  |
| <b>Total</b> |                                |                  | 30             |  |

Dari **Tabel I.1** dapat diketahui bahwa berdasarkan hasil kuesioner dengan jumlah responden yaitu 30 responden, terdapat layanan yang sering diajukan oleh masyarakat desa yaitu layanan mengurus KTP dengan jumlah 6, KK dengan jumlah 6, SKTM dengan jumlah 7, Akta Kelahiran dengan jumlah 4, Kependudukan dengan jumlah 1, Surat Peminjaman dibank dengan jumlah 1, Surat Pertanahan dengan jumlah 1, Surat Usaha dengan jumlah 1, Surat Pensiun dengan jumlah 1, dan Surat Keterangan Belum Menikah dengan jumlah 1. Dari beberapa layanan yang disebutkan di **Tabel I.1** terdapat 5 layanan yang memiliki jumlah paling banyak yang memiliki kendala atau permasalahan seperti kurangnya kejelasan informasi mengenai alur proses pelayanan, kurangnya informasi mengenai kelengkapan dokumen, kurangnya efisiensi dari segi waktu seperti jangka waktu selesai proses pelayanan yang tidak pasti, proses pelayanan yang lama, kesalahan *human error* seperti salah menginputkan data. Oleh karena itu perlu adanya perbaikan proses bisnis dari layanan tersebut yang dimana hanya berfokus pada pengajuan surat pengantar dan surat permohonan dari 7 proses

bisnis yaitu pembuatan KTP, perubahan status di KTP, pembuatan KK, pembaruan KK, pembuatan SKTM, pembuatan Akta Kelahiran, dan pembuatan Akta Kematian. Pelaksanaan pelayanan administrasi tidak lepas dari prosedur yang ditetapkan penyelenggara pelayanan publik (Ali & Saputra, 2020). Prosedur yang diuraikan mengacu pada diagram proses bisnis yang telah ditetapkan dan dijelaskan dalam prosedur operasi standar penyedia layanan. Sebagaimana dikemukakan oleh V. Weerakkody dkk (2011), serangkaian reorganisasi proses bisnis diperlukan ketika menyusun prosedur operasi standar (A et al., 2011).

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penggunaan pendekatan *Business Process Management* (BPM) merupakan salah satu pilihan yang relevan. BPM memberikan kerangka kerja yang sistematis dan terstruktur untuk menganalisis serta memodelkan proses bisnis (Mela et al., 2022). Dalam mengumpulkan data, penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan observasi dan wawancara. Dengan menggunakan BPM, Desa Kembangbilo Tuban berupaya untuk mendokumentasikan, menganalisis, dan melakukan perbaikan terhadap proses-proses yang ada dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik (Annisa, 2023).

Fokus utama pada penelitian ini yaitu pada proses bisnis dari pelayanan publik di Desa Kembangbilo Tuban yang dijadikan sebagai *pilot project*. Penelitian ini bertujuan untuk memperbaiki proses bisnis pelayanan publik di Desa Kembangbilo Tuban, kemudian melakukan simulasi *redesign* dari perspektif proses bisnis (*as-is to-be*), dengan mempertimbangkan dimensi waktu dan utilitas. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan pada proses bisnis (*to-be*), sehingga menciptakan proses pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat menjadi panduan bagi pemerintah desa, memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Selain itu, diharapkan masyarakat Desa Kembangbilo Tuban sebagai penerima layanan akan mendapatkan manfaat berupa layanan yang lebih mudah, cepat, dan berkualitas sesuai dengan kebutuhan mereka.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan permasalahan untuk penelitian ini adalah:

1. Bagaimana analisa proses bisnis *as-is (existing)* pengajuan surat permohonan dari segi waktu dan utilitas pada Pemerintahan Desa Kembangbilo Tuban?
2. Bagaimana hasil rekomendasi proses bisnis *to-be* pengajuan surat permohonan dari segi waktu dan utilitas pada Pemerintahan Desa Kembangbilo Tuban?
3. Bagaimana hasil analisis GAP perbaikan proses bisnis *as-is* dan *to-be* berdasarkan analisis simulasi proses bisnis dari segi waktu dan utilitas pada Pemerintahan Desa Kembangbilo Tuban?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Membuat perancangan proses bisnis *as-is* pengajuan surat permohonan di Desa Kembangbilo Tuban dengan pendekatan BPM.
2. Membuat rekomendasi perbaikan proses bisnis *to-be* berdasarkan analisis simulasi proses bisnis dari segi waktu dan utilitas.
3. Membuat rekomendasi analisis GAP perbaikan proses bisnis *as-is* dan *to-be* berdasarkan analisis simulasi proses bisnis dari segi waktu dan utilitas.

## **I.4 Batasan Penelitian**

Adapun batasan penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian ini berfokus pada proses bisnis yang di analisis hanya berupa pengajuan surat permohonan pembuatan KTP, Perubahan status di KTP, Pembuatan KK, Pembaruan KK, Pembuatan SKTM, Pembuatan Akta Kelahiran, Akta Kematian.
2. Penelitian ini berfokus pada tahap penilaian berdasarkan analisis proses bisnis *as-is* dan memberikan rekomendasi perbaikan proses bisnis *to-be* berupa rekomendasi *mockup website*.

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

### **1. Bagi Pemerintah Desa**

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pemerintah desa terutama di Balai Desa Kembangbilo Tuban dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### **2. Bagi Peneliti selanjutnya**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi maupun bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian sejenis.

### **3. Bagi Masyarakat**

Hasil dari penelitian ini memberikan manfaat bagi masyarakat desa sebagai penerima layanan agar mendapatkan kepastian layanan yang lebih mudah, cepat, dan berkualitas sesuai dengan kebutuhan masyarakat.