

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Reformasi pelayanan merupakan salah satu upaya dari pemerintah untuk memberikan terobosan-terobosan baru dalam memperbaiki sistem pelayanan publik. Reformasi pelayanan penting dilakukan dilatarbelakangi dari tuntutan pelayanan publik yang semakin hari semakin meningkat (Dwiyanto, 2021). Reformasi pelayanan publik merupakan strategi penggerak utama yang sangat penting untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik.

Pentingnya pelayanan publik, sayangnya berbanding terbalik dengan keadaan yang sebenarnya. Menurut survei Populi Center yang dilakukan terhadap 1.200 responden berusia 17 tahun di 34 provinsi ditemukan masalah utama dalam pelayanan publik yang seringkali dikeluhkan oleh masyarakat berkaitan dengan pelayanan yang berbelit-belit dengan persentase keluhan masyarakat sebesar 11,4%. Selanjutnya pada permasalahan waktu pelayanan yang lambat sebesar 11,3%, dan 9,7% responden mengeluhkan atas kurangnya transparansi pelayanan. Selain itu, keluhan masyarakat lainnya dengan presentase 9,3% mengeluhkan atas birokrasi yang berbelit, 8,6% mengeluhkan atas sarana dan prasarana yang kurang memadai, 8,4% biaya mahal, 6,2% pelayanan tidak sesuai, 4,8% pungutan liar, 3,8% prosedur yang kurang jelas, 3,6% kurangnya responsif terhadap pengaduan, 3% SDM rendah, dan 2,7% pelayanan yang kurang ramah (Annur, 2021).

Survei yang sama dilakukan oleh Ombudsman RI pada tahun 2022 yang menunjukkan bahwa dari total 38 Pemerintah Daerah di Jawa Timur, 14 Kabupaten dan Kota yang termasuk dalam zona hijau dan 24 lainnya masih tergolong pada zona kuning. Khususnya untuk di Kepulauan Madura, yaitu Bangkalan, Sampang, Pamekasan, dan Sumenep, tergolong pada zona kuning dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1.1 Hasil Survei Ombudsman RI Tentang Kepatuhan Stadart Pelayanan Publik 2022

Kabupaten/Kota	Nilai
Pamekasan	76,39
Sampang	72,81
Sumenep	65,54
Bangkalan	61,53

*Sumber : Ombudsman.go.id*

Berdasarkan hasil survey diatas, dapat dilihat bahwa Kabupaten Sumenep masih tergolong pada zona kuning dengan posisi 2 terendah di Kepulauan Madura. Survey ini memberikan gambaran bahwa tingkat kepatuhan standart pelayanan publik di Kabupaten Sumenep tergolong masih rendah dibandingkan dengan Pamekasan dan Sampang dengan perbedaan persentase nilai yang cukup jauh.

Rendahnya nilai dari hasil survey yang diperoleh oleh Kabupaten Sumenep tentunya dibuktikan dari banyaknya kasus-kasus negatif pelayanan publik di Kabupaten Sumenep. Hasil penelitian El-Gahfur & Kurniawati (2021), menghasilkan temuan bahwa inovasi pelayanan Pemerintah Kabupaten Sumenep dengan meresmikan Mal Pelayanan Publik (MPP) bersifat “satu pintu” dinilai masih kurang maksimal. Inovasi yang dimaksudkan untuk memberikan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat yang bersifat “satu pintu” ternyata

hampir berbanding terbalik dengan fakta dilapangan. Hasil penelitian ini menemukan bahwa masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan atas pelayanan yang lamban. Sehingga mengakibatkan antrian yang panjang dan pemohon harus bolak-balik untuk menyelesaikan pelayanan.

Masih dengan inovasi pelayanan MPP Kabupaten Sumenep. Penelitian Wijaya *et al.*, (2021) yang menyatakan bahwa salah satu permasalahan MPP Kabupaten Sumenep adalah gedung yang digunakan MPP kurang mencakup jumlah perusahaan yang ada didalamnya, sehingga tak jarang ditemukan konsumen yang masih kekurangan tempat duduk diruang tunggu. Sehingga dapat diambil kesimpulan sementara bahwa akibat dari inovasi pelayanan satu pintu yang kurang didukung dengan gedung yang luas menyebabkan suasana dalam MPP menjadi sangat panas akibat dari banyaknya masyarakat dalam satu ruangan.

Pemerintah Kabupaten Sumenep menyelenggarakan mal pelayanan publik pertama kali pada tahun 2019 dengan membangun mal pelayanan publik bersifat “satu pintu” untuk melayani masyarakat dengan menyediakan fasilitas pelayanan umum terpadu dari beberapa instansi pemerintah. Tujuan dari adanya MPP ini untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan bagi masyarakat sehingga masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pelayanan tanpa harus mengunjungi berbagai Operasi Perangkat Daerah untuk mendapatkan pelayanan (El-Gahfur & Kurniawati, 2021). Pelayanan terpadu satu pintu yang diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Sumenep tertuang pada Peraturan Bupati Sumenep Nomor 33 Tahun 2021. Pada pasal 1 ayat 7 disebutkan bahwa pelayanan terpadu satu pintu yang disingkat

PTSP adalah pelayanan yang secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

Kehadiran Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumenep sebagaimana yang telah diuraikan diatas dengan berbagai permasalahan yang dihadapi, maka diharapkan mampu selalu melakukan reformasi pelayanan untuk mencapai pelayanan yang efektif dan efisien. *Lean Management* merupakan salah satu metode yang bisa diterapkan oleh semua organisasi dan dipercaya mampu memberikan produk dan layanan yang lebih baik. Pribadi & Ratnawati (2020) menyatakan bahwa model *lean management* dapat meningkatkan *value* (nilai) dengan menghilangkan *waste* (pemborosan) dengan tujuan akhirnya untuk mendapatkan kecepatan proses, peningkatan kualitas dan efisiensi.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Reformasi Pelayanan Sistem Terpadu Satu Pintu Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep Melalui Pendekatan *Lean Management*”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimanakah reformasi pelayanan sistem terpadu satu pintu Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep melalui pendekatan *lean management*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan mendeskripsikan reformasi pelayanan apa saja yang dilakukan oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten

Sumenep dalam menerapkan sistem terpadu satu pintu dengan pendekatan *lean management*.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Kontribusi Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan tentang teori administrasi publik, khususnya reformasi pelayanan publik dalam penerapan model *lean management*.

### 1.4.2 Kontribusi Praktis

#### a. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber referensi untuk meningkatkan pelayanan publik melalui sistem terpadu satu pintu di Mal Pelayanan Publik melalui pendekatan *lean management*.

#### b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan bacaan untuk mengetahui bagaimana reformasi pelayanan yang dilakukan oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep dalam penerapan sistem terpadu satu pintu melalui pendekatan *lean management*.

#### c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti tentang penerapan model *lean management* di Lembaga Pemerintah Daerah dalam konteks reformasi pelayanan publik.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam mendapatkan gambaran pada proposal penelitian ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan yang akan menunjukkan susunan bab yang terdapat pada proposal ini, hal ini guna memberikan rangkaian proposal penelitian yang sistematis.

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi mengenai latar belakang dari penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini, berisikan tentang uraian tinjauan pustaka, dari mulai penelitian terdahulu, grand teori, serta teori pendukung.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang fokus penelitian, lokasi penelitian, sumber data, instrumen penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisa data, dan terakhir keabsahan data.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang uraian tentang gambaran objek penelitian.

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi tentang pemaparan hasil penelitian serta pembahasan hasil penelitian yang dikaitkan dengan teori yang relevan.

### **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran bagi objek penelitian serta penelitian selanjutnya.