

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan terhadap masyarakat merupakan tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik disetiap penjuru dunia, terutama di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi perbincangan tentang kebijakan regulasi yang semakin strategis karena adanya perkembangan zaman dan adanya perubahan yang terjadi. Hal itu pun berdampak pada ada atau tidaknya suatu perbaikan atau pembaharuan pelayanan publik dinegara ini yang cenderung Stagnan (berjalan ditempat).

Menurut Mahmoedin (2010:2) dalam Achmad pelayanan dapat dipahami sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bersifat tidak berwujud, yang muncul sebagai hasil dari interaksi antara konsumen dengan karyawan maupun dengan berbagai fasilitas atau sistem yang disediakan oleh perusahaan penyedia layanan. Aktivitas pelayanan tersebut bertujuan untuk membantu memenuhi kebutuhan serta menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh konsumen atau pelanggan. (Publik, 2024). Definisi ini menjelaskan bahwa pelayanan bukan sekedar aktivitas teknis, tetapi juga mencerminkan adanya interaksi sosial yang bernilai. Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, kualitas pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai kerja suatu instansi terutama lembaga pemerintahan yang di tuntut untuk memberi layanan yang cepat, mudah, tarasnparan, dan efisiensi kepada masyarakat.

Seiring berkembangnya teknologi informasi, paradigma pelayanan publik pun mengalami pergeseran menuju sistem yang lebih digital dan terintegrasi. Salah