

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang telah diamandemen mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Penyelenggaraan pelayanan masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 15 bahwa penyelenggaraan publik menyediakan sarana prasarana dan fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya

iklim pelayanan yang memadai dan penyelenggaraan publik memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pelayanan Apartur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebut bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Unit penyelenggaraan pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan pada penerima pelayanan publik.

Kualitas seharusnya berawal dan akhirnya sampai pada sudut pandang masyarakat. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi masyarakat. Persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas manfaat suatu layanan tertentu. Definisi kualitas layanan adalah sikap dan interaksi yang muncul dari perbandingan antara penampilan dan harapan. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, antara lain pengalaman sebelumnya, pendapat teman, informasi dan janji perusahaan.

Kualitas pelayanan publik selalu mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan. Namun, selama ini masyarakat masih menganggap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kurang memadai dan berkualitas rendah. Hal ini terlihat dari banyaknya pengaduan yang masuk terhadap aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan

kepada publik. Salah satu keluhan yang paling sering disampaikan masyarakat terhadap aparatur pemerintah, selain birokrasi yang rumit, adalah perilaku aparatur yang terkadang kurang ramah. Hal inilah yang seringkali menjadi alasan utama masyarakat, saat ini instansi pemerintah mulai berbenah dan bersaing untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Seiring perkembangan zaman, pelayanan publik di Indonesia harusnya juga semakin berkembang dan maju, pemerintah harus memperhatikan pelayanan kepada masyarakat, dan mempermudah masyarakat dengan pelayanan yang efektif dan efisien.

Menurut Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kalsel, Noorhalis Majid, mengatakan bahwa masing-masing unit kerja harus memiliki SOP. Pedoman berupa SOP ini penting sebagai bagian dari peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya SOP ini, kinerja aparatur dapat diukur. Bentuk pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 32 ayat (3) huruf a. Masyarakat dapat melakukan aduan atau menyampaikan laporan sebagai bentuk pengawasan. Pengaduan dapat dilakukan apabila masyarakat menemukan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana mestinya atau terdapat penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau prosedur yang berlaku (Ombudsman, 2020).

Menilai standar pelayanan hendaknya didasarkan pada pelayanan yang paling mendasar. Pelayanan paling dasar adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah, yang disebut dengan

Kelurahan/Desa. Pelayanan yang diberikan oleh instansi kelurahan/Desa ini meliputi pelayanan administrasi dasar, misalnya: layanan pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Tanah, Surat Kematian dan masih banyak lainnya. Dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut struktur organisasi memiliki peran penting. Aparatur desa terdiri dari Kepala Desa yang merupakan pemimpin utama, yang dibantu oleh Sekretaris Desa, Kepala Seksi Pemerintahan, Kepala Seksi Kesejahteraan dan Pelayanan, Kepala Urusan, Kepala Bagian Perencanaan, dan Kepala Bagian Keuangan. Untuk memastikan bahwa layanan publik diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan pemerintah, setiap anggota tim desa memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda.

Tabel 1.1
Jumlah Masyarakat Penerima Layanan

No	Tahun	Jumlah
1	2024 Bulan Januari - Desember	25 orang
2	2025 Bulan Januari - September	99 orang
Jumlah		124 orang

Sumber: Data Kantor Desa Jumba, 2025

Pelayanan publik di Indonesia, khususnya di tingkat desa pada Kantor Desa Jumba, masih menghadapi berbagai masalah yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Meskipun pemerintah telah berusaha meningkatkan kualitas pelayanan melalui kebijakan dan penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur), kenyataannya banyak masalah yang muncul di lapangan, seperti proses administrasi yang lambat, kurangnya disiplin aparat, dan keterbatasan sarana serta prasarana. Masalah-masalah ini menyebabkan

ketidaksesuaian antara harapan masyarakat dan pelayanan yang diterima, yang akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik memengaruhi kepuasan masyarakat, dengan fokus pada kepuasan masyarakat sebagai indikator utama.

Berdasarkan hasil observasi di dapat beberapa fenomena masalah yang ditemui oleh peneliti dalam kaitannya dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Ketidaksesuaian harapan pengunjung dengan pelayanan yang ada, lambannya proses pembuatan SKTM, Surat Izin Usaha dan lain lain. Masyarakat yang membutuhkan SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu) untuk keperluan mendesak menjadi terlambat, seringkali melewati batas target waktu pelayanan yang telah ditetapkan yang seharusnya bisa selesai dalam waktu 1 hari tetapi kenyataannya proses sering memakan waktu 2-3 hari.
2. Tingkat kedisiplinan rendah atau belum bekerja sesuai dengan jam yang telah berlaku sesuai SOP yang ditetapkan, seperti datang terlambat dan istirahat lebih awal atau meninggalkan tempat kerja tanpa alasan. Masyarakat datang ke kantor desa sesuai dengan jam operasional, namun aparat desa baru datang pukul 09.00 WITA. Hal ini menyebabkan antrian panjang dan keluhan dari warga yang harus menunggu lumayan lama.
3. Kelengkapan Sarana dan Prasarana yang tidak memadai, jumlah kursi tunggu tidak mencukupi sehingga warga harus berdiri lumayan lama, serta tidak adanya papan informasi mengenai alur atau persyaratan layanan.

Hal demikian juga dikuatkan dengan prawawancara kepada beberapa masyarakat pengguna layanan pada Kantor Desa Jumba.

“Untuk pembuatan surat masih lambat prosesnya selesai, waktu itu saya datang pagi kurang lebih sekitar jam 08.30, ternyata aparat desa belum datang dan baru datang pukul 09.00. Saya kira selesainya hari itu juga, tetapi kenyataannya saya harus menunggu sampai 3 hari” (Hasil wawancara masyarakat, tanggal 10 Oktober 2025).

“Waktu itu banyak warga yang juga ingin minta surat keterangan, tetapi kursi ruang tunggu yang ada disana hanya sedikit jadi banyak warga yang menunggu dengan berdiri, hal ini membuat kurang nyaman dalam pelaya”an” (Hasil wawancara masyarakat, tanggal 10 Oktober 2025).

“Untuk informasi mengenai syarat-syarat mengurus surat masih sulit kecuali kita sendiri yang langsung bertanya kepada aparat” (Hasil wawancara masyarakat, tanggal 10 Oktober 2025).

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Jumba Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara”.

B. Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Dalam penelitian ini peneliti membatasi masalah dengan menggunakan teori dari para ahli, Batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Teori Kualitas Pelayanan (Variabel X), menurut Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2018 : 72-73):
 - a. Reliability (Keandalan)
 - b. Responsiveness (Daya Tanggap)
 - c. Assurance (Jaminan)
 - d. Empathy (Empati)
 - e. Tangibles (Bukti langsung)
2. Teori Kepuasan Masyarakat (Variabel Y), menurut Hawkins (dalam Sono, 2024:43)
 - a. Kesesuaian Harapan
 - b. Minat Berkunjung
 - c. Kesiediaan Merekomendasikan

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Jumba Kecamatan Amuntai Selatan?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Jumba Kecamatan Amuntai Selatan?

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Jumba Kecamatan Amuntai Selatan.
- b. Untuk mengetahui besar pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Jumba Kecamatan Amuntai Selatan.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dalam hal ini disiplin ilmu Administrasi Publik khususnya yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat sebagai masukan bagi Kantor Desa Jumba Amuntai Selatan dalam rangka Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Jumba Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.