

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi salah satu komponen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berfokus pada kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal. (Suryantoro & Kusdyana, 2020:224).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Pasal 1 Ayat 1 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam kebutuhan pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik tidak hanya berfokus pada hasil akhir berupa produk layanan, tetapi juga meliputi proses, mekanisme, serta standar pelayanan yang harus dipenuhi agar tercipta pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan

perundang-undangan. Hal ini menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk memberikan layanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, baik dari segi kualitas, prosedur, maupun akuntabilitasnya. Pemerintah desa sebagai unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat, memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas. Kualitas pelayanan yang diberikan akan mencerminkan kinerja aparatur dalam menjalankan tugas dan fungsinya, serta menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Menurut Kintiani, dkk. (2025:22) kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai kondisi perasaan yang timbul ketika pelayanan yang diterima mampu memenuhi atau sesuai dengan harapan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kepuasan masyarakat atau pelanggan diukur berdasarkan perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima setelah mendapatkan layanan. Kepuasan tercapai apabila layanan yang diberikan sesuai atau lebih baik dari yang diharapkan. Kepuasan ini sangat penting dalam konteks pelayanan publik, karena layanan yang memuaskan akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menurunkan citra instansi dan memperburuk hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Kepuasan masyarakat dapat dilihat dari munculnya perasaan senang atau kecewa setelah menerima pelayanan dari suatu instansi, yang merupakan hasil perbandingan antara kinerja pelayanan dengan harapan yang dimiliki. Selain itu, kepuasan juga mencerminkan sikap atau penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, berdasarkan kesesuaian antara ekspektasi dengan

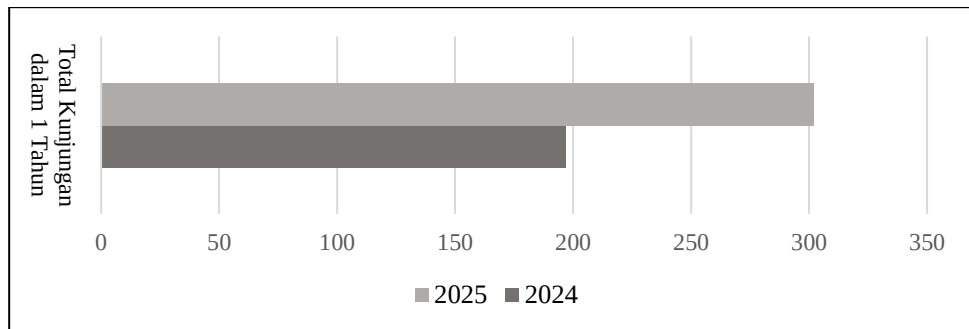
kenyataan yang diterima. Tanggapan, keluhan, maupun apresiasi yang diberikan oleh masyarakat merupakan data empiris yang menjadi masukan strategis bagi instansi terkait. Data tersebut berfungsi sebagai bahan evaluasi komprehensif untuk mengidentifikasi celah-celah kelemahan dalam sistem birokrasi, sehingga instansi dapat melakukan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) demi meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih inklusif dan profesional di masa depan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di Desa Sungai Pinang, diketahui bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa menunjukkan perubahan yang cukup signifikan seiring dengan perkembangan kebutuhan masyarakat. Perubahan sosial, peningkatan jumlah penduduk, serta semakin beragamnya kebutuhan administrasi menjadi faktor yang memengaruhi intensitas dan keberagaman pelayanan yang harus diberikan oleh aparatur desa. Kondisi ini menuntut adanya transformasi dalam tata kelola birokrasi desa, di mana metode pelayanan konvensional mulai dianggap tidak lagi memadai untuk mengimbangi volume pekerjaan yang meningkat. Akibatnya, aparatur desa kini dihadapkan pada tekanan untuk tidak hanya sekadar hadir secara fisik, tetapi juga harus mampu menghadirkan standarisasi layanan yang lebih cepat, transparan, dan responsif terhadap ekspektasi warga yang semakin kritis.

Berikut ini adalah beberapa poin dalam fenomena masalah yang terjadi di Desa Sungai Pinang berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti:

1. Meningkatnya kebutuhan layanan administrasi desa tidak diimbangi dengan sistem evaluasi kualitas pelayanan yang memadai. Berikut adalah data jumlah kunjungan dalam bentuk gambar:

Gambar 1.1
Jumlah Kunjungan dalam Tahun 2024-2025



Sumber: Dibuat oleh peneliti

Jumlah kunjungan masyarakat naik dari 197 pada 2024 menjadi 302 pada 2025, namun pemerintah desa belum memiliki data kepuasan masyarakat karena tidak adanya survei atau penilaian yang dilakukan secara sistematis. Akibatnya, desa tidak mengetahui kualitas layanan yang diberikan dan kesulitan melakukan perbaikan yang tepat sasaran.

2. Pelayanan publik di desa masih bersifat personal dan bergantung pada individu tertentu. Berdasarkan observasi singkat di kantor desa, diketahui bahwa proses administrasi sering tertunda ketika perangkat desa yang berwenang tidak berada di tempat. Durasi pengurusan surat yang biasanya selesai dalam 15-30 menit bisa membengkak menjadi 2 hari jika petugas teknis berhalangan hadir. Berikut adalah beberapa contoh jenis layanan yang terlambat atau tertunda yang peneliti temukan selama observasi singkat di Kantor Desa Sungai Pinang:

Tabel 1.1
Jenis Layanan yang Memiliki Kendala

Jenis Layanan	Estimasi Waktu (Petugas Ada)	Waktu Nyata (Petugas Tidak Ada)	Status Kendala
Surat Keterangan Usaha	15 Menit	1-2 Hari	Menunggu Tanda Tangan/ Verifikasi

Pengantar Kartu Keluarga	20 Menit	>24 Jam	Akses Sistem Terkunci di 1 Laptop
--------------------------	----------	---------	-----------------------------------

Sumber: Dibuat oleh peneliti

Ketiadaan standarisasi alur kerja dan kurangnya pemerataan kompetensi antarperangkat desa menyebabkan pelayanan menjadi sangat tidak fleksibel dan bersifat sentralistik pada individu tertentu saja. Akibatnya, pelayanan menjadi tidak fleksibel, menimbulkan ketidakpastian bagi masyarakat, dan menciptakan beban kerja yang tidak seimbang.

3. Perbedaan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan desa. Sebagian masyarakat menilai pelayanan lambat, sementara yang lain menganggapnya cukup cepat. Berdasarkan wawancara singkat dengan beberapa warga, menurut mereka terkadang proses pelayanan administrasi di kantor desa terkadang memerlukan waktu yang cukup lama sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan dokumen yang dibutuhkan, tetapi ada juga yang mengatakan bahwa proses pelayanan di kantor desa cukup cepat. Perbedaan ini menunjukkan belum adanya standar pelayanan yang konsisten, sehingga berdampak pada ketidakpastian tingkat kepuasan masyarakat.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut guna memahami secara mendalam permasalahan yang terjadi. Oleh karena itu, penulis mengangkat penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Sungai Pinang Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.”**

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang telah disebutkan diatas dan supaya penelitian berjalan secara terarah dan fokus pada tujuan yang ingin dicapai, maka penulis membatasi permasalahan agar penelitian yang dilakukan lebih spesifik dan fokus pada penelitian ini penulis menggunakan teori dari para ahli, yaitu sebagai berikut:

1. Teori Kualitas Pelayanan, dari Hardiansyah (2018:57). Menurut Zeithaml, et. al. (dalam Hardiansyah, 2018:57) dalam buku yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik”, dimensi kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi, yaitu dimensi SERVQUAL sebagai berikut: (Variabel X)
 - a. *Tangible* (Bukti Fisik)
 - b. *Reliability* (Keandalan)
 - c. *Responsiveness* (Ketanggapan)
 - d. *Assurance* (Jaminan)
 - e. *Empathy* (Empati)
2. Teori Kepuasan Masyarakat, dari Tuhasanah dan Jaenab (2024:3). Menurut Kotler dan Keller (dalam Tuhasanah & Jaenab, 2024:3), dalam Jurnal Serambi Ekonomi dan Bisnis yang berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Camat Raba Kota Bima”. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat yaitu: (Variabel Y)
 - a. Kesesuaian Harapan
 - b. Minat Berkunjung Kembali
 - c. Kesiediaan Merekomendasikan

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sungai Pinang Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sungai Pinang Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan?
3. Apa pengaruh yang paling dominan dalam kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sungai Pinang Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sungai Pinang Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.
 - b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sungai Pinang Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.
 - c. Untuk mengetahui pengaruh yang paling dominan dalam kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sungai Pinang Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam konteks yang berbeda.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, sehingga mampu menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2) Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya kualitas pelayanan publik serta mendorong masyarakat untuk lebih aktif dalam memberikan penilaian dan masukan terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.