

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan secara umum merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Pada hakekatnya, pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau suatu proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang, serta badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik akan berakibat rusaknya tatanan

hukum dan aturan yang menjadi prasyarat bagi suatu kedaulatan negara. Peraturan dan keteraturan (*rule and order*) menjadi modal dasar bagi terbangunnya demokrasi dan keadilan dalam masyarakat.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan, pemerintah Indonesia juga mengeluarkan regulasi melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Regulasi ini mewajibkan instansi pemerintah untuk mengukur kepuasan masyarakat secara berkala agar kualitas pelayanan dapat dievaluasi dan ditingkatkan (Kemenpan RB, 2017).

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki tugas membantu bupati dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendidikan dan kebudayaan. Hal ini sesuai dengan ketentuan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Selanjutnya, berdasarkan Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 16 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Pendidikan Kabupaten Hulu Sungai Utara, disebutkan bahwa: “Dinas Pendidikan Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendidikan, dengan tugas pokok membantu Bupati dalam melaksanakan kewenangan otonomi daerah serta tugas pembantuan di bidang pendidikan.”

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), dinas adalah instansi atau lembaga pemerintah yang melaksanakan tugas tertentu sesuai dengan

bidangnya. Dengan demikian, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dikatakan sebagai instansi pemerintah daerah yang memiliki kewenangan dalam mengatur, membina, dan mengelola penyelenggaraan pendidikan serta kebudayaan di wilayah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Pengunjung atau masyarakat yang berhubungan dengan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah individu, kelompok, maupun lembaga yang datang untuk mencari informasi, mendapatkan pelayanan pendidikan, konsultasi, maupun memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh dinas.

Tujuan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah menyediakan layanan dan fasilitas di bidang pendidikan serta kebudayaan bagi masyarakat dan pegawai. Dinas ini berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui ketanggapan administrasi, ketersediaan sarana dan prasarana, serta pelayanan yang ramah dan berorientasi pada kepentingan publik, guna mendukung terwujudnya pendidikan yang bermutu dan pelestarian kebudayaan daerah.

Untuk menunjang pelaksanaan tugas tersebut, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara membentuk Unit Layanan Terpadu (ULT). ULT berfungsi sebagai pusat pelayanan administrasi, informasi, dan konsultasi yang menyatukan berbagai jenis pelayanan dalam satu pintu. Keberadaan ULT diharapkan dapat memberikan kemudahan, kecepatan, dan transparansi pelayanan kepada masyarakat tanpa harus melalui prosedur birokrasi yang berbelit. Adapun kegiatan yang dilaksanakan oleh ULT meliputi pelayanan pengunjung, administrasi surat-menyurat, layanan konsultasi dan

pendampingan teknis, penerimaan dan penanganan pengaduan masyarakat, penyediaan informasi publik, sosialisasi dan edukasi layanan, monitoring dan evaluasi layanan, koordinasi lintas bidang.

Sebagai instansi yang dijadikan tujuan mahasiswa, pelajar, maupun masyarakat dalam mencari informasi serta edukasi di bidang pendidikan dan kebudayaan, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara harus memaksimalkan kualitas pelayanannya terhadap masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara, peneliti menemukan beberapa permasalahan dalam pelaksanaannya.

Permasalahan pertama, petugas pelayanan sering tidak ada pada jam pelayanan yang telah ditetapkan sehingga kondisi tersebut menyebabkan masyarakat yang datang ke kantor harus menunggu dalam waktu yang cukup lama atau bahkan terpaksa kembali pada hari berikutnya untuk mendapatkan pelayanan. Keadaan ini membuat waktu masyarakat menjadi tidak efisien karena pelayanan tidak dapat diperoleh sesuai dengan jadwal yang seharusnya. Kondisi tersebut pada akhirnya menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh instansi terkait.

Permasalahan kedua, sebagian besar pelayanan administrasi masih menggunakan sistem manual dan belum terintegrasi dengan sistem digital berbasis teknologi informasi sehingga masyarakat harus datang langsung ke kantor untuk mengurus berbagai keperluan administrasi. Kondisi ini menimbulkan ketergantungan masyarakat terhadap pelayanan tatap muka yang

seharusnya dapat disederhanakan melalui sistem digital. Hal tersebut tentu saja menyulitkan terutama bagi masyarakat yang berdomisili jauh dari pusat kota serta memiliki keterbatasan waktu dan biaya.

Permasalahan ketiga, proses penyelesaian layanan administrasi sering berlangsung dalam waktu yang relatif lama sehingga masyarakat tidak dapat memperoleh hasil pelayanan sesuai dengan waktu yang diharapkan. Keterlambatan tersebut membuat masyarakat merasa dirugikan karena kebutuhan administrasinya tidak segera terselesaikan. Kondisi ini juga menimbulkan keluhan serta ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan dari instansi terkait.

Melihat uraian permasalahan tersebut, peneliti tertarik melakukan kajian mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian ini berfokus pada apakah pemberian pelayanan oleh Unit Layanan Terpadu sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat atau belum, sehingga dapat diketahui sejauh mana kualitas pelayanan mampu memberikan kepuasan penelitian skripsi dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.”**

B. Batasan Masalah

Batasan masalah adalah ruang lingkup masalah yang ingin dibatasi oleh peneliti yang disebabkan masalah yang terlalu luas atau lebar yang bisa mengakibatkan penelitian itu tidak bisa fokus. Oleh karena itu, batasan diperlukan supaya penelitian bisa memberikan hasil yang tepat. Dalam

penelitian ini peneliti membatasi masalah dengan menggunakan teori dari para ahli sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Prasodjo (2023:11-13, 68) Yaitu:

- a. *Tangible* (bukti fisik)
- b. *Reliability* (keandalan)
- c. *Responsiveness* (daya tanggap)
- d. *Assurance* (jaminan)
- e. *Empathy* (empati)

2. Kepuasan Masyarakat (Y)

Kepuasan masyarakat menurut Hawkins dan Lonney dalam Indrasari (2019:92) Yaitu:

- a. Kesesuaian harapan
- b. Minat mengunjungi kembali
- c. Kesiediaan merekomendasikan

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara?

2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berharga bagi kemajuan dan perkembangan pengetahuan akademik, terutama di bidang administrasi publik terkait layanan publik. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang hubungan antara kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia dan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Penulis

Menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai kualitas pelayanan publik. Penelitian ini juga memberikan pengalaman dalam menganalisis pelayanan pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2) Bagi Pembaca

Menjadi bahan referensi bagi pembaca yang tertarik pada kajian pelayanan publik. Penelitian ini juga meningkatkan pemahaman tentang pentingnya kualitas pelayanan bagi kepuasan masyarakat.

3) Bagi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara

Memberikan masukan bagi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.