

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan baik bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pemerintah sebagai agen utama penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Hal ini juga ditegaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan hak yang wajib dipenuhi dan dijamin keberlangsungannya oleh negara. Negara berkewajiban melayani setiap warga dan penduduknya untuk memenuhi hak serta kebutuhan dasar dalam rangka menjalankan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun

1945, sekaligus membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik yang berkualitas dan prima harus memenuhi standar atau tolok ukur pelayanan. Tolok ukur tersebut menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelayanan sekaligus indikator penilaian kualitas pelayanan. Standar pelayanan merupakan kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan publik sangat dibutuhkan dalam berbagai aspek kehidupan. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara Indonesia. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga negara atas barang, jasa, serta pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan kini semakin mengemuka dan bahkan menjadi tuntutan masyarakat.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur Negara pada semua tingkatan pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah yang terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan. Untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah mengukur

Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur optimalisasi terhadap kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat yang mengacu pada Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah berdasarkan keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004.

Terciptanya kepuasan masyarakat ketika pelayanan yang diberikan melebihi harapan. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk atau jasa yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Untuk menciptakan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, dibutuhkan suatu dedikasi yang tinggi yang dapat diwujudkan dalam bentuk komitmen pegawai. Komitmen pegawai seringkali digambarkan sebagai bentuk keterikatan, identifikasi, dan keterlibatan dari individu terhadap organisasi.

Salah satu instansi pemberi pelayanan kepada masyarakat di tingkat pemerintahan daerah adalah kantor kecamatan. Kantor kecamatan merupakan perpanjangan tangan pemerintah daerah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan di wilayah kecamatan. Oleh karena itu, kecamatan dituntut untuk menjadi penyedia pelayanan publik yang senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan secara prima guna mewujudkan pemerintahan yang baik (good governance) di tingkat daerah. Pelayanan yang diberikan dapat berupa pelayanan jasa, perizinan, maupun pelayanan administratif lainnya yang dilaksanakan berdasarkan prinsip transparansi dan standar pelayanan yang jelas.

Kantor Kecamatan Sungai Tabukan merupakan salah satu instansi pemerintah yang berada di wilayah Kabupaten Hulu Sungai Utara dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kantor ini berfungsi sebagai pusat pelayanan publik yang diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Sebagai unsur pemerintahan, Kantor Kecamatan Sungai Tabukan harus menerapkan prinsip dasar pelayanan yang baik, mengingat meningkatnya kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, aparatur kecamatan dituntut untuk terus meningkatkan kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan agar dapat memberikan pelayanan yang profesional dan berkualitas.

Berdasarkan observasi awal yang terjadi di lapangan, masih terdapat beberapa permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan, antara lain:

1. Keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan, seperti kurangnya media informasi pelayanan (alur prosedur dan persyaratan administrasi) yang lengkap dan mudah dipahami. Selain itu, ketersediaan perangkat kerja seperti komputer dan printer masih terbatas atau mengalami kendala teknis. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang optimal, masyarakat harus menunggu lebih lama, serta mengalami kebingungan dalam pengurusan administrasi, sehingga harapan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan jelas belum sepenuhnya terpenuhi sehingga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan.
2. Ketidakpastian dan keterlambatan waktu penyelesaian pelayanan, seperti pelayanan SKTM/SKKM dan legalisir surat yang seharusnya dapat diselesaikan dalam 1 hari kerja, pada praktiknya sering memerlukan waktu

2 sampai 3 hari kerja. Kondisi ini menyebabkan harapan masyarakat terhadap ketepatan waktu pelayanan tidak terpenuhi sehingga dapat menurunkan kepercayaan dan minat masyarakat untuk kembali menggunakan layanan.

3. Kurangnya penguasaan aparatur dalam menggunakan perangkat penunjang pelayanan, ditunjukkan oleh masih adanya aparatur yang kurang menguasai penggunaan komputer, laptop, dan printer dikarenakan kurangnya pelatihan yang diberikan kepada aparatur. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lambat, kurang efisien, dan berpotensi menimbulkan kesalahan, sehingga kepuasan masyarakat dapat menurun serta mengurangi kesediaan masyarakat untuk merekomendasikan pelayanan kepada pihak lain.

Berdasarkan uraian dan permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara”**.

B. Batasan Masalah

Untuk lebih memperjelas permasalahan dalam penelitian ini dan agar tidak terlalu luas, maka penulis membatasi permasalahan supaya penelitian yang dilakukan lebih spesifik dan fokus terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Sehingga pada penelitian ini penulis menggunakan teori Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2018:63), yaitu:

1. Tangible (Berwujud)
2. Reliability (Kehandalan)
3. Responsiveness (Ketanggapan)
4. Assurance (Jaminan)
5. Empathy (Empati)

Sedangkan teori untuk kepuasan masyarakat menurut Hawkins dan Lonny dalam Indrasari (2019:92), yaitu:

1. Kesesuaian harapan
2. Minat ingin berkunjung kembali
3. Kesiediaan merekomendasikan

C. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara.
 - b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Administrasi Publik, terutama yang berkaitan dengan konsep dan teori kualitas pelayanan publik serta kepuasan masyarakat.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1) Bagi Kantor Kecamatan Sungai Tabukan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak Kantor Kecamatan Sungai Tabukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat serta mewujudkan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan profesional.

2) Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya kualitas pelayanan publik, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam memberikan penilaian dan masukan demi peningkatan pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan.

3) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman peneliti dalam menerapkan teori-teori administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, serta sebagai syarat akademik dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Administrasi Publik.

