

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang terjadi dalam suatu interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan juga menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain, ini mencakup berbagai bentuk aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kepentingan masyarakat dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan untuk 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. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan

penyelenggaraan pelayanan publik agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak.

Salah satu organisasi birokrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah kelurahan. Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia setelah kecamatan. Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kota. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa. Kelurahan berfungsi melaksanakan kegiatan pemerintahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan publik, serta menjaga ketentraman dan ketertiban umum di wilayah kelurahan. Selain itu, kelurahan juga bertugas memelihara sarana dan prasana serta fasilitas pelayanan umum, serta melaksanakan tugas lain yang diberikan Camat.

Mengacu pada Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 28 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kelurahan Sungai Malang merupakan bagian dari perangkat daerah yang berkedudukan di wilayah Kecamatan Amuntai Tengah. Kelurahan Sungai Malang dipimpin oleh lurah, yang merupakan pelaksana teknis pemerintahan di tingkat kelurahan dan bertanggung jawab kepada Camat Amuntai Tengah. Lurah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dibantu oleh perangkat kelurahan, yang terdiri dari Sekretaris Kelurahan serta beberapa Kepala Kasi yang membidangi urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

Kantor Kelurahan Sungai Malang sebagai salah satu instansi pemerintah di daerah yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya di wilayah Kelurahan Sungai

Malang. Adapun jenis-jenis pelayanan yang ada pada Kantor Kelurahan Sungai Malang antara lain:

1. Pelayanan Administrasi Kependudukan.
2. Pelayanan Surat-Menyurat/Keterangan.
3. Pelayanan Administrasi Pertanahan.
4. Pelayanan Sosial dan Kemasyarakatan.
5. Pelayanan Legalisasi.

Kelurahan Sungai Malang menetapkan jadwal pelayanan yang disesuaikan dengan jam kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk mendukung kelancaran pelayanan kepada masyarakat. Penetapan jadwal pelayanan ini bertujuan agar masyarakat dapat mengetahui waktu yang tepat dalam mengurus berbagai keperluan administrasi. Jadwal pelayanan tersebut ditampilkan dalam tabel sebagai berikut:

Table 1.1
Jadwal Pelayanan Kelurahan Sungai Malang

| No | Hari | Jam Kerja | Istirahat |
|----|-------------|-------------|-------------|
| 1 | Senin-Kamis | 08.00-16.30 | 12.00-14.00 |
| 2 | Jum'at | 08.00-11.00 | - |

Secara umum, kondisi Kantor Kelurahan Sungai Malang cukup memadai untuk mendukung pelayanan, dengan ruang pelayanan, meja pelayanan, serta area tunggu bagi masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat keluhan dari masyarakat tentang pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan mereka seperti lambatnya proses pelayanan terutama pada pengurusan administrasi surat menyurat, serta kurangnya informasi yang jelas mengenai persyaratan pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa

pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya efektif dan efisien, sehingga perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Table 1.2
Jumlah Kunjungan Tahun 2024&2025

| No | Bulan | Tahun | Jumlah Kunjungan |
|---------------|------------------|-------|------------------|
| 1 | Januari-Desember | 2024 | 71 |
| 2 | Januari-Agustus | 2025 | 291 |
| Jumlah | | | 362 |

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2025

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah kunjungan masyarakat pada tahun 2024 dan 2025 terlihat adanya perbedaan yang cukup signifikan. Pada tahun 2024, total kunjungan dari bulan Januari hingga Agustus hanya mencapai 71 kunjungan, dengan angka tertinggi terjadi pada bulan Januari sebanyak 41 kunjungan dan terendah pada bulan Mei dengan hanya 1 kunjungan. Namun, pada tahun 2025 terjadi lonjakan kunjungan yang sangat besar, yaitu mencapai 291 kunjungan. Peningkatan tertinggi terlihat pada bulan Februari dengan 73 kunjungan, sedangkan jumlah terendah terjadi pada bulan Januari dengan 17 kunjungan. Perbedaan jumlah kunjungan antara tahun 2024 dan 2025 tersebut menunjukkan bahwa terdapat faktor-faktor tertentu yang memengaruhi keputusan masyarakat untuk datang dan memanfaatkan pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Sungai Malang.

Pelayanan yang baik dan berkualitas yaitu yang memberikan kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan senang dan puas yang timbul dari masyarakat sebagai akibat dari perbandingan antara harapan mereka dengan kinerja pelayanan yang mereka

terima. Apabila pelayanan administrasi dinilai responsif, cepat, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan, maka masyarakat cenderung memiliki persepsi positif. Sebaliknya, jika pelayanan dinilai lambat, kurang ramah, atau berbelit-belit, maka masyarakat enggan untuk memanfaatkan pelayanan yang tersedia sehingga tingkat partisipasi dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi menurun.

Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lihat dalam pelayanan administrasi ditemukan beberapa masalah dalam kaitannya dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yaitu:

1. Ketidaksihesuaian pelayanan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), seperti pelayanan administrasi dalam pembuatan surat pengantar nikah, dalam SOP waktu penyelesaian pengantar nikah seharusnya 1 hari setelah berkas dinyatakan lengkap, namun pada kenyataannya surat tersebut 2 hari baru selesai, hal ini disebabkan keterbatasan sumber daya dan proses verifikasi yang kurang efisien mengakibatkan proses tersebut memerlukan waktu yang lebih lama.
2. Kurangnya informasi mengenai persyaratan administrasi, dari pihak Kelurahan belum memberikan informasi yang jelas dan menyeluruh kepada masyarakat mengenai persyaratan yang harus dibawa saat mengurus surat-menysurat, seperti saat masyarakat ingin membuat surat keterangan hilang KTP tetapi tidak membawa persyaratan Kartu Keluarga.
3. Fasilitas pelayanan administrasi yang belum memadai, khususnya komputer pelayanan yang sering mengalami kendala teknis, kendala tersebut seperti saat ingin menginput data surat-menysurat menjadi lambat karena spesifikasi

kinerja komputer yang rendah serta gangguan jaringan internet yang menyebabkan keterlambatan dalam proses input data dan percetakan dokumen.

Berdasarkan dari beberapa permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara”**.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dibahas sebelumnya maka peneliti membatasi masalah dalam penelitian ini agar penelitian bisa lebih spesifik dan fokus terhadap Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:55) yang terdiri dari:

- a. Ketepatan Waktu Pelayanan.
- b. Akurasi Pelayanan.
- c. Kesopanan dan Keramahan.
- d. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan.
- e. Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan.
- f. Atribut Pendukung Pelayanan Lainnya.

Sedangkan untuk teori Kepuasan Masyarakat menurut Hawkins dan Lonney dalam Candrianto (2021:61), yaitu:

- a. Kesesuaian Harapan.
- b. Minat Berkunjung Kembali.
- c. Kesiediaan Merekomendasikan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Sungai Malang, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Sungai Malang, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Sungai Malang, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Sungai Malang, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Penelitian ini merupakan upaya pengembangan disiplin ilmu administrasi publik khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik, selain itu penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran dan referensi bagi yang ingin melakukan penelitian berikutnya.

b. Secara Praktis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan dan tolak ukur pelayanan yang seharusnya diberikan dan memberikan gambaran tentang pelayanan yang baik sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat.