

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Makna pelayanan publik adalah memberikan kepuasan bagi penerima pelayanan, senantiasa dekat dengan penerima pelayanan dan memberikan kesan menyenangkan bagi penerima pelayanan (Aryawan, 2020:15).

Pelayanan publik merupakan salah satu alat untuk mengukur keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Jika pelayanan yang diberikan itu baik dan berkualitas maka itu adalah tanda suatu pemerintahan itu berhasil selain memang itu sudah menjadi keharusan bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat sejahtera. Kualitas pelayanan itu bersifat relatif tergantung dari bagaimana penilaian seseorang setelah menerima layanan. Menurut Trilestari (2004) dalam Hardiansyah (2018:48) pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lainnya yaitu persepsi pelanggan, produk dan proses.

Sebagai salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, pelayanan publik merupakan bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam pelaksanaannya pelayanan publik harus bisa memberikan

kemudahan, kecepatan dan ketepatan untuk masyarakat. Dalam langkah mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas pemerintah memiliki peran penting sebagai penyelenggara utama pelayanan.

Pelayanan publik yang prima atau *Excellent service* merupakan suatu standar yang tinggi dalam penyediaan layanan publik. Hal ini bukan hanya mempertimbangkan efisiensi operasional, tetapi juga fokus pada kepuasan dan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan. Menurut Brata (2004:27) dalam Sembiring & Nazifah (2024:14) pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya.

Masyarakat dalam hubungannya dengan pelayanan aparatur pemerintah selalu menuntut pemberian layanan yang cepat dan tepat, yang dimaksudkan untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi masyarakat yang dilayani, sehingga mereka tidak merasa jera untuk berhubungan dengan keperluan pelayanan. Menurut Kotler dalam Sembiring & Nazifah (2024:124) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan.

Kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu unit pelayanan. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan konsumen, sedangkan tingkat kepuasan yang rendah dapat menjadi evaluasi bagi pihak pengelola untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan. Meskipun secara teoritis kualitas pelayanan berperan penting dalam kepuasan masyarakat, namun, kenyataan di lapangan masih menunjukkan adanya

kesenjangan antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diterima, khususnya pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Batumandi.

Berdasarkan hasil observasi awal di Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan, menemukan beberapa fenomena seperti :

1. Sarana dan prasarana layanan dan kapasitas ruang tunggu yang masih terbatas sehingga jika banyak antrean pada jam sibuk terdapat antrean yang harus berdiri. Selain itu, belum tersedianya fasilitas disabilitas seperti kursi tunggu disabilitas dan juga belum tersedia ruang bermain anak sebagaimana dalam undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Keterbatasan sarana dan prasarana layanan ini dapat membuat rasa ketidak nyamanan bagi masyarakat di Kecamatan Batumandi. (Sumber: Observasi Peneliti, 2026)
2. Masih ditemukan beberapa petugas pelayanan yang belum sepenuhnya mengerti dalam alur dan persyaratan pengolahan dokumen yang dibutuhkan masyarakat seperti pada saat masyarakat ada yang membutuhkan layanan pengurusan surat dispensasi nikah, sehingga masyarakat yang membutuhkan layanan dengan cepat harus menunggu lagi yang berakibat memperpanjang waktu penyelesaian administrasi dan membuat masyarakat kecewa karena lama menunggu. (Sumber : Observasi Peneliti, 2026)
3. Menurut beberapa masyarakat yang pernah datang ke Kantor Kecamatan Batumandi, masih ditemukan petugas pelayanan yang kurang merespon saat ada masyarakat yang datang, seperti tidak segera menyapa, tidak menanyakan keperluan, atau membiarkan masyarakat menunggu. Hal ini

menyebabkan masyarakat merasa diabaikan dan dapat menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan hal seperti ini dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat . (Sumber : Observasi Peneliti, 2026)

Berdasarkan beberapa fenomena masalah tersebut , peneliti ingin melakukan penelitian di Kantor Camat Batumandi karena adanya fenomena masalah tersebut dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Batumandi Kabupaten Balangan” .

B. Batasan Masalah

Agar penelitian tidak meluas dan tetap terarah maka ditetapkan batasan masalah menggunakan teori-teori sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya membahas Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Batumandi Kabupaten Balangan
2. Kualitas Pelayanan Publik (Variabel X) menurut Zeithamal, Parasuraman, & Berry (1990:5) dalam Tui & Abdussamad (2022:13) terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu :
 - a. *Tangible*
 - b. *Reliability*
 - c. *Responsiveness*
 - d. *Assurance*
 - e. *Empathy.*
3. Kepuasan Masyarakat (Variabel Y) menurut Tjiptono (2004:101) dalam Candrianto (2021:61) terdapat 3 indikator kepuasan yaitu :
 - a. Kesesuaian harapan
 - b. Minat menggunakan layanan Kembali

- c. Ketersediaan merekomendasikan layanan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dipaparkan sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan ?
2. Seberapa berpengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Camat Batumandi Kabupaten Balangan?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Batumandi Kabupaten Balangan
- b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Batumandi Kabupaten Balangan.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dan juga menambah wawasan atau pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas topik serupa.

b. Manfaat Praktis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pihak Kantor Camat Batumandi dalam meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan masyarakat.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman peneliti dalam menerapkan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik penelitian.
- 3) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi bagi pihak yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut.

