

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berbagai kajian dalam administrasi publik saat ini berkembang. Administrasi publik mengkaji berbagai strategi salah satunya dibidang pelayanan publik yang dimaksud untuk lebih memahami hubungan antara pemerintah dan masyarakat teori administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintah negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi regulasi biasanya dikaitkan dengan sifat negara modern sebagai negara hukum. Sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai negara kesejahteraan (welfare state). Baik fungsi pengaruh maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas bidang-bidang tertentu dua fungsi tersebut.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan ksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik pengertian pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukan untuk memberi kepuasan kepada penerima layanan. Dari pengertian pelayanan publik diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan

yang disediakan oleh pemerintah, baik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah itu sendiri maupun oleh lembaga non pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapan melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa.

Untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu adanya upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Sebaliknya, pelayanan dikatakan kurang berkualitas atau tidak efisien jika masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan. Kualitas pelayanan sangat penting dan selalu berfokus pada masyarakat. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan publik perlu memperhatikan perubahan sikap dan perilaku masyarakat agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat serta rasa puas atau tidaknya terhadap pelayanan yang telah disediakan.

Kecamatan, sebagai salah satu unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat, memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagai perpanjangan tangan pemerintah kabupaten, Kantor Kecamatan Haur Gading di Kabupaten Hulu Sungai Utara memberikan berbagai pelayanan administratif, seperti pembuatan surat keterangan, legalisasi dokumen, pengurusan izin, serta koordinasi program pembangunan di tingkat desa.

Kualitas pelayanan di kantor kecamatan menjadi sorotan penting karena bersentuhan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Namun demikian, dalam praktiknya, masih sering ditemukan berbagai kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan. Beberapa keluhan masyarakat antara lain berkaitan dengan lamanya waktu pelayanan, kurangnya kejelasan prosedur, sikap aparatur yang kurang ramah, serta fasilitas pelayanan yang belum memadai. Kondisi tersebut dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintahan.

Kepuasan masyarakat merupakan hasil dari persepsi mereka terhadap kinerja pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan yang dimiliki. Ketika pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan masyarakat, maka kepuasan akan tercapai. Sebaliknya, jika pelayanan dianggap tidak sesuai harapan, masyarakat cenderung merasa kecewa dan menilai pelayanan publik secara negatif. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam menciptakan kepuasan masyarakat terhadap lembaga pemerintahan.

Kepuasan masyarakat dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan atau sudah lebih baik dari standar pelayanan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, metode yang digunakan untuk mengatur kepuasan masyarakat serta kualitas pelayanan yang diberikan adalah dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat terdapat dalam Kepuasan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP//25/M.PAN/2/2004 Tanggal 21 Februari 2004 tentang Pedoman Utama Pelayanan Instansi Pemerintah. Indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang

tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan publik dengan membandingkan harapan dan kebutuhan.

Kualitas pelayanan adalah salah satu unsur penting dalam organisasi. Hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi. Oleh karena itu, untuk menetapkan kualitas pelayanan yang ingin dicapai oleh organisasi, terlebih dahulu organisasi tersebut harus mempunyai tujuan yang jelas.

Berdasarkan observasi dan pengamatan yang dilakukan peneliti di Kantor Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara:

1. Fenomena yang terjadi di Kantor Kecamatan Haur Gading menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik masih belum optimal, khususnya dalam aspek daya tangkap dan kemampuan memberikan solusi terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini tampak ketika sebagian aparatur belum mampu memahami secara cepat dan tepat maksud, keluhan, atau permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat saat melakukan pelayanan administrasi. (*sumber: observasi awal penulis*)
2. Masih dapat ditemukan bahwa sebagian pegawai di kantor tersebut belum sepenuhnya mematuhi ketentuan jam kerja yang telah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu masuk kantor pada jam 07.45 WITA, apel 08.00 WITA, istirahat siang 12.30 WITA s.d 14.00 WITA dan pulang 16.30 WITA. Beberapa di antaranya diketahui datang ke tempat

kerja melebihi waktu yang telah ditentukan, sehingga mengurangi efektivitas pelaksanaan tugas pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu, terdapat pula pegawai yang meninggalkan tempat kerja atau beristirahat lebih awal sebelum waktu yang seharusnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa disiplin kerja pegawai masih perlu mendapatkan perhatian dan pembinaan yang lebih serius dari pihak pimpinan. Kurangnya kesadaran terhadap tanggung jawab dan kedisiplinan waktu dapat berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

(sumber:observasi awal penulis)

3. Ketidaksesuaian harapan pengunjung dengan pelayanan yang ada, seringkali pengunjung harus berbolak-balik dikarenakan masih tidak ada pemberitahuan tentang syarat-syarat yang harus dibawa dalam pembuatan sesuatu yang membuat pengunjung tidak mau berkunjung kembali dan merekomendasikan kepada teman dan keluarga untuk melakukan pelayanan pada Kantor Camat. *(sumber:observasi awal penulis)*

Kecamatan Haur Gading, sebagai salah satu wilayah administratif di Kabupaten Hulu Sungai Utara, memiliki karakteristik masyarakat yang beragam dengan tingkat kebutuhan pelayanan yang tinggi. Dalam konteks otonomi daerah, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi prioritas utama bagi aparatur pemerintah kecamatan agar dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara”, guna

mengetahui sejauh mana dimensi-dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat serta memberikan rekomendasi bagi peningkatan mutu pelayanan publik di wilayah tersebut.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan diatas, maka penulis memfokuskan penelitian ini kepada *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara*, adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (Variabel X) Oleh A. Parasuraman dalam Krishna Anugrah (2020:31-37) yang meliputi:
 - a. Bukti fisik (*tangible*)
 - b. Keandalan (*reliability*)
 - c. Daya tanggap (*responsiveness*)
 - d. Jaminan (*assurance*)
 - e. Empati (*emphaty*)
2. Kepuasan Masyarakat (Variabel Y) Oleh Fandy Tjiptono dalam Meithiana Indrasari (2019:92) yang meliputi:
 - a. Kesesuaian harapan
 - b. Minat berkunjung kembali
 - c. Kesiediaan merekomendasi

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dipaparkan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan ini, yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan Publik Terhadap Kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pada Kantor Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Haur Gading.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu Memberikan sumbangan pemikiran bagi Kantor Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara mengenai Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat.

b. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara.

b. Bagi Kantor Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara

Diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan dan lebih memperhatikan lagi mengenai kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

c. Bagi Masyarakat

Diharapkan bagi masyarakat dapat merasakan kepuasan terhadap kunjungan atau keperluan dalam mengurus urusan yang berhubungan dengan kantor Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara.