

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perubahan kebijakan dan peraturan dalam penyelenggaraan pemerintahan serta pembangunan daerah pada dasarnya diarahkan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berkualitas. Pergeseran pola pikir dari sistem sentralisasi menuju desentralisasi mendorong perubahan cara kerja aparatur, sehingga pelayanan menjadi lebih dekat dengan masyarakat. Setiap instansi pemerintah kini dituntut untuk memiliki rencana strategis yang menjadi pedoman dalam mencapai tujuan pelayanan yang akuntabel dan berfungsi secara optimal. Rencana Strategis tidak hanya berperan sebagai dokumen perencanaan semata, tetapi juga sebagai instrumen pengendalian dan evaluasi kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang mencakup pengaturan maupun pemberian layanan langsung kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan mereka. Kualitas layanan yang diberikan akan memengaruhi penilaian masyarakat terhadap kinerja aparatur negara. Oleh sebab itu, pegawai pemerintah harus mampu memberikan layanan yang memenuhi standar mutu dan responsif terhadap kebutuhan publik. Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dalam rangka untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik

dari para aparatur pemerintah, maka pemerintah menerbitkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah.

Kepuasan dapat didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja dengan hasil yang diinginkan. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa masyarakat akan puas apabila pelayanan yang diberikan melebihi apa yang mereka harapkan.

Kepuasan masyarakat tercipta karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan. 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. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi akan membantu keberhasilan tujuan organisasi. Komitmen merupakan luaran yang menghubungkan dengan organisasi dalam tingkat emosional. Hal ini mencerminkan kepercayaan karyawan pada misi dan tujuan organisasi, mengupayakan usaha, dan keinginan untuk bekerja pada organisasi. Pegawai dengan komitmen tinggi terhadap organisasi cenderung melakukan pekerjaan dengan maksimal yang akan berdampak pada kinerja yang dihasilkan.

Kepuasan masyarakat merupakan sesuatu yang abstrak namun dapat diukur dengan indikator kepuasan. Menurut Keputusan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun, survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat, survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap unit penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan, dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, unit penyelenggara dapat bekerjasama dengan lembaga lain, penyelenggara pelayanan publik wajib mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat, laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaporkan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022 menjelaskan bahwa, “bahwa dengan penyelenggaraan perkembangan adanya pelayanan teknologi, mendapatkan pemeringkatan dinamika publik, dan untuk kinerja penyelenggaraan secara berkala, perlu adanya penyesuaian kebijakan pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; b. bahwa Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sudah tidak sesuai dengan perkembangan

hukum dan kondisi pelayanan publik yang dinamis sehingga perlu diganti”.

Kantor Kecamatan Amuntai Selatan merupakan salah satu instansi penyedia jasa layanan masyarakat yang beralamat di jalan Gaya Baru No. 12 Telaga Silaba Kabupaten Hulu Sungai Utara. Instansi ini menyediakan berbagai pelayanan untuk kebutuhan masyarakat.

Permasalahan yang terjadi dalam kaitannya dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah:

1. Kepastian waktu penyelesaian pelayanan yang kurang baik dikarenakan seringkali terjadi keterlambatan penyelesaian administrasi pelayanan yang seharusnya dapat selesai dalam satu hari bisa menjadi beberapa hari. (Sumber : SOP Kantor Kecamatan Amuntai Selatan)
2. Keahlian atau kemampuan Pegawai belum sesuai dengan tugas dan fungsinya seperti kurangnya sumber daya pegawai yang mempunyai kemampuan tepat dan sesuai bidangnya terkait pelayanan. (Sumber : Data Pegawai Kantor Kecamatan Amuntai Selatan)
3. Masih banyaknya masyarakat kurang puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga masih menimbulkan kesan negatif di masyarakat. (Sumber : Hasil koesioner yang diberikan kepada masyarakat)

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis mengajukan judul penelitian **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN AMUNTAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”**.

## B. Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dibahas sebelumnya maka peneliti membatasi masalah dalam penelitian ini adalah Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat adalah berkaitan dengan efek yang ditimbulkannya, mengenai hasil dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, terkait kualitas pelayanan tersebut menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parasurman dalam Nurdin (2019:20), ada lima dimensi dalam menilai kualitas jasa atau pelayanan, yaitu:

- a. *Tangibles*; tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi.
- b. *Realibility*; kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, tepat.
- c. *Responsiveness*; kemampuan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat.
- d. *Assurance*; pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan.
- e. *Emphathy*; perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan.

Selanjutnya menurut Barnes dalam Nurdin (2019:47) faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyedia jasa ataupun terhadap organisasi dapat dilihat ke dalam lima level, yaitu sebagai berikut:

1. Produk atau jasa inti.
2. Sistem dan layanan pendukung.
3. Performa teknis.
4. Elemen-elemen interaksi dengan pelanggan.
5. Elemen emosional.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Seberapa besar Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara?

### **D. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini diajukan dengan tujuan sebagai berikut:

##### **a. Tujuan Umum**

Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Administrasi Publik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.

##### **b. Tujuan Khusus**

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Amuntai Selatan

Kabupaten Hulu Sungai Utara.

- 2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

## **2. Manfaat Penelitian**

### **a. Manfaat teoritis**

Manfaat teoritis dari aspek keilmuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk pengembangan berbagai teori yang sangat berguna bagi pengembangan pemahaman, penalaran, dan pengalaman peneliti di Bidang Ilmu Administrasi Publik.

### **b. Manfaat Praktis**

Dari hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dari proses pengambilan keputusan oleh Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara khususnya terkait dalam pelayanan publik.