

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan (*fenirasner arrvice*) secara umum adalah setiap kegiatan yang ditentukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi, dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Pelayanan sebagai fungsi dasar dari suatu pemerintah sampai saat ini masih jadi diskursus yang memiliki nilai urgensi yang sangat tinggi seiring dengan permasalahan-permasalahan yang masih sangat banyak dikeluhkan oleh sebagian anggota masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, karena secara realita hampir seluruh masyarakat pasti akan bersinggungan dan bersentuhan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya. Sehingga masalah penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi suatu pembicaraan yang serius baik bagi unsur masyarakat yang menerima pelayanan publik maupun unsur institusi.

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan. Namun, selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari berbagai keluhan yang diajukan kepada oknum

aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat, salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelik-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat. Hal tersebut sering menjadi alasan utama masyarakat terlepas dari hal tersebut saat ini instansi-instansi pemerintah mulai menata dan berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Seiring perkembangan zaman, pelayanan publik di Indonesia harusnya juga semakin berkembang dan maju, pemerintah harus memperhatikan pelayanan kepada masyarakat, dan mempermudah masyarakat dengan pelayanan yang efektif dan efisien. Pemerintah daerah baik provinsi maupun kabupaten/kota memiliki perangkat daerah tersendiri untuk menjalankan roda pemerintahannya. Salah satunya perangkat daerah.

Kabupaten/kota adalah kecamatan. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 Kecamatan sebagai salah satu perangkat daerah yang memiliki kewenangan untuk mengruhi hal-hal yang berkaitan dengan pemenuhan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat setempat.

Pemerintah kecamatan sebagai organisasi pemerintahan yang menjalankan setiap tugas dibidang pemerintahan ialah melakukan pelayanan publik kepada masyarakat. Organisasi pemerintahan kecamatan sebagai perpanjangan tangan dari pemerintah kabupaten melaksanakan setiap kegiatan pemerintahan di kecamatan sesuai tugas pokok dan fungsi yang telah terjabar termasuk sebagai pelayim masyarakat.

Kantor Camat adalah kantor yang menjadi pusat pemerintahan di tingkat kecamatan dalam suatu kabupaten atau kota di Indonesia. Kantor Camat memiliki tanggung jawab untuk menjalankan tugas-tugas pemerintahan di tingkat kecamatan, seperti pelayanan administrasi kependudukan, perizinan, pembangunan, kesehatan,

sosial, dan lain sebagainya. Kantor Camat juga bertanggung jawab dalam menjaga ketertiban dan keamanan di wilayah yang menjadi tanggung jawabnya.

Kantor Camat Amantai Halong sebagai instansi pelayanan publik dituntut untuk memperbaiki dan senantiasa melakukan referensi serta mengantisipasi perkembangan masyarakat yang terjadi. Dalam rangka meningkatkan citra, kerja dan kinerja instansi pemerintah menuju ke arah profesionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (good governance), perlu adanya penyatuan arah dan pandangan bagi segenap jajaran pemerintah yang dapat dipergunakan sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas baik manajerial maupun operasional di seluruh bidang tugas dan unit organisasi instansi pemerintah secara terpadu.

Berdasarkan observasi dilapangan terdapat beberapa permasalahan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan.

1. Pegawai kurang disiplin dalam hal waktu kerja, pegawai datang terlambat dan membuat masyarakat sebagai penerima pelayanan menunggu, keadaan ini menyebabkan pelayanan yang diberikan tidak optimal, yang seharusnya masuk jam 08:00 pagi tetapi pegawai ada yang masuk jam 09:00 – 09:30.
2. Sarana dan prasarana yang belum memadai. Seperti printer yang kurang dikarenakan ada yang rusak sehingga pegawai yang berada di ruangan kasi yang lain untuk mencetak dokumen.
3. Ketidaksesuaian harapan pengunjung dengan pelayanan yang ada, seringkali pengunjung berbolak-balik dikarenakan masih kurangnya pemberitahuan tentang syarat-syarat yang harus dibawa dalam pembuatan sesuatu yang membuat.

Dampak permasalahan diatas terhadap kepuasan masyarakat yaitu:

1. Masyarakat terpaksa menunggu pegawai yang belum datang agar dokumen dapat diselesaikan pada hari itu juga ataupun apabila pegawai tidak masuk maka dokumen diselesaikan di lain hari.
2. Disaat pegawai mengerjakan dokumen masyarakat diharuskan sedikit menunggu karena printer rusak akibatnya pegawai harus keruangan Tata Usaha dulu untuk mencetak dokumen.
3. Menurunnya kepuasan masyarakat, karena pengunjung merasa pelayanan yang diberikan belum efektif dan efisien.

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka penulisan tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANOT CAMAT HALONG KABUPATEN BALANGAN”. Dengan harapan penelitian ini dapat digunakan sebagai usaha peningkatan kualitas pelayanan pada kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan indifikasi masalah diatas, maka penulis membatasi masalah penelitian yaitu Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat halong Kabupaten Balangan, adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan oleh Zaithaml-Parasuraman-Berry dalam Dr. Harbani Pasolong (2017:155) (VARIABEL X)
 - a) *Tangibles* (Berwujud), Deinsi ini adalah bukti kongkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik untuk pelanggan. Mulai dari sisi fisik tampilan, bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.
 - b) *Reliability* (Kehandalan), dimensi ini mengemukakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik dan lain sebagainya

- c) *Responsiviness* (Ketanggapan), Dimensi ini adalah para penyedia tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau respensif, serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
- d) *Asurannce* (Jaminan), Dimensi yang berkaitan dengan kepastian. Kepastian yang dimaksud di sini adalah yang didapatkan oleh pelanggan dari perilaku pelaku usaha.
- e) *Emphaty* (Empati), Berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang berhubungan dengan perhatian yang tulus dan dekat kepada masing-masing pelanggan.

2. Kepuasan masyarakat menurut pendapat Tjiptono dalam Meinthiana Indrasari

(2019:92) (VARIABEL Y)

- a) Kesesuaian Harapan
Merupakan tingkat keesuaian antara kinerja dan harapan
- b) Minat Berkunjung Kembali
Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap barang atau jasa yang terkait.
- c) Kesediaan Merekomendasikan
Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan kepuasan yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga.

C. Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik dari segi teoritis maupun dari segi Praktis.

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan memperkaya kepustakaan dan memberi kontribusi pada pengembangan teori-teori, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi pegawai kantor kelurahan sendiri, untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya. Selain itu hasil penelitian ini jug bermanfaat bagi masyarakat yang selama ini dilayani dan berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan pegawai Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan.

