BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi sesuatu yang penting bagi setiap masyarakat. Masyarakat tidak dapat dipisahkan dari pelayanan publik, karena setiap kehidupan yang dilakukan oleh masyarakat berkaitan erat dengan pelayanan, hal ini disebabkan karena masyarakat dari mulai lahir sampai nanti meninggal selalu berurusan dengan pelayanan publik baik itu dari pengurusan akta kelahiran, pengurusan identitas kependudukan (E-KTP), surat izin menikah hiingga dengan surat kematian. Masyarakat sebagai subjek yang mendapatkan pelayanan publik pasti menginginkan untuk mendapat Pelayanan yang baik.

Pelayanan publik merupakan hak konstitusional warga negara, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini menyatakan bahwa negara berkewajiban memberikan pelayanan kepada setiap warga negara dan penduduk dalam rangka memenuhi kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik, yang merupakan bagian dari amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Membangun kepercayaan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan merupakan kegiatan penting, sejalan dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk akan peningkatan pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut, pelayanan publik harus dilaksanakan tidak hanya untuk membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah, tetapi juga untuk memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat.

Menciptakan layanan yang profesional, transparan, efektif, dan efisien bagi masyarakat penting untuk mendukung tata kelola pemerintahan yang baik. Hal ini membantu mempercepat reformasi birokrasi, terutama di tingkat daerah, guna meningkatkan kualitas layanan publik. Peningkatan layanan publik di daerah dapat dilakukan dengan memaksimalkan peran kecamatan.

Kepuasan masyarakat dapat tercipta ketika pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi dari masyarakat. Kepuasan dapat didefinisikan sebagai rasa bahagia atau senang. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa masyarakat akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan melebihi apa yang mereka harapkan. Dalam memberikan pelayanan hendaknya petugas mengetahui apa saja yang dibutuhkan masyarakat tersebut. Dalam memenuhi kepuasan masyarakat, Petugas pelayanan harus mengidentifikasi siapa saja yang dilayani, apa kebutuhan dan keinginan mereka. Ketika kebutuhan dan keinginan masyarakat sudah diketahui. Hendaknya petugas dapat memberikan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat.

Selain dipengaruhi oleh kompetensi, kepuasan masyarakat dapat tercapai apabila kinerja baik dari pegawai baik. Selanjut kinerja dapat diartikan sebagai kemampuan individu dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Kinerja yang dihasilkan pegawai akan berpengaruh pada tercapainya kepuasan masyarakat karena kinerja organisasi dipengaruhi oleh kinerja pegawainya. Organisasi dalam hal ini adalah kecamatan sebagai ruang lingkup layanan bagi masyarakat. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Prayoga (2018) bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan

masyarakat. Semakin tinggi kinerja maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, Menurut Mathis dan Jackson dalam Mangkunegara (2016:67) kinerja pegawai dioengaruhi oleh kemampuan *(ability*) dan faktor motivasi. Dengan demikian kinierja berkaitan dengan kompetensi yang dimiliki pegawai.

Kompetensi menghasilkan kualitas pelayanan. Kemudian dari kualitas pelayanan maka menghasilkan prestasi kerja dan terwujudnya efektifitas dan efisiensi, Sehingga jelas bahwa kompetensi merupakan variabel bebas dalam penelitian ini. Kompetensi pegawai merupakan faktor yang penting dan berpengaruh pada pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan-pekerjaan suatu organisasi.

Kinerja yang baik dan dalam situasi kolektif. Kompetensi memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima layanan. Ketika keluhan masyarakat bisa didengar, ketika urusan masyarakat bisa selesai tepat waktu, maka sudah pasti masyarakat akan merasakan kepuasan yang tinggi. Kompetensi adalah penguasaan terhadap tugas, keterampilan, sikap dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan. Kompetensi yang harus dikuasai oleh sumber daya manusia (SDM) perlu dinyatakan sedemikian rupa agar dapat dinilai, sebagai wujud hasil pelaksanaan tugas yang mengacu pada pengalaman langsung.

Disamping sikap tersebut, ada faktor lain yang tidak kalah penting yang menciptakan keboborokan pelayanan publik yaitu pegawai yang tidak mau belajar menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi diera modern

seperti saat ini dikarenakan sekarang sudah era digital sehingga pegawai tidak dapat menguasai tugas dan fungsinya. Banyak sekali dijumpai pegawai yang menempatkan posisi-posisi jabatan tidak sesuai dengan kemampuan, pengetahuan, keahlian dan latar belakang pendidikan yang relevan. Hal tersebut menyebabkan banyak pegawai yang tidak maksimal dalam bekerja, karena mereka tidak ahli dibidangnya, bahkan ada yang tidak tahu apa yang harus dikerjakan dan dilakukannya.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan Kantor Camat Sungai Pandan adalah:

1. Fasilitas yang di miliki oleh kantor kecamatan kurang seperti Printer dan kompoter dikarenakan ada yang rusak sehingga kasi pelayanan harus ke ruang tata usaha untuk mencetak dokumen. kipas di ruang tunggu pelayanan yang sudah tidak berfungsi sehingga menyebabkan masyarakat merasa tidak nyaman.*(Sumber: Sarana dan Prasarana Kantor Camat Sungai Pandan)*
2. Tidak adanya papan informasi untuk masyarakat mengenai persyaratan apa saja yang harus yang di siapkan dalam pembuatan surat non perizinan. Sehingga membuat masyarakat harus kembali untuk melengkapi persyaratan tersebut. *(sumber: data persyaratan pelayanan kantor camat Sungai Pandan)*
3. Pelayanan yang lambat di karenakan 2 orang pegawai dibidang pelayanan yang tidak menguasai komputer terkait pelayanan administrasi yang ada di Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara *(Sumber:*

Data Standard Operasional Pelayanan Kantor Camat Sungai Pandan)

Berdasarkan permasalah di atas, maka penulis mengajukan judul peneliti**"Pengaruh Kualitas Pelayanan Non Perizinan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara"**

B. Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dibahas sebelumnya maka peneliti membatasi masalah dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hubungan Kompetensi dengan kualitas pelayanan adalah berkaitan dengan efek yang ditimbulkannya. Mengenai hasil dari pengaruh kompetensi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, hal tersebut diukur melalui teori yang dikemukakan oleh:

(Zeithaml dalam Hardiansyah 2018:63) Mengemukakan lima indikator pelayanan Publik yaitu:

1. *Tangibels* (Berwujud)
2. *Reability* (kehandalan).
3. *Responsivness* (Ketanggapan)
4. *Assuramce* (Jaminan)
5. *Empati* (Empati)

Untuk mengukur kepuasan masyarakat dalam survei kepuasan masyarakat menggunakan Standar Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Refornasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) Republik Indonesia

Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik sebagai berikut:

a. Persyaratan
b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
c. Perilaku Pelaksanaan
d. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
e. Sarana dan prasana
f. Waktu Penyelesaian

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, Maka rumusan masalah penelitian adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Sungai Pandan Kabupaten Hulu sungai Utara?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Untuk Mengatahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Untuk Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

E. Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari aspek keilmuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk pengembangan berbagai teori yang sangat berguna bagi pengembangan pemahaman, penalatan, dan pengalaman peneliti di bidang ilmu administrasi publik serta dalam hal yang berhubungan dengan efektivitas dan pelayanan publik. Dan penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi selanjutnya yang memiliki kesamaan variabel penelitian.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan menjadi informasi atau masukkan kepada Kantor Camat Sungai Pandan dalam upaya meningkatkan kualititas pelayanan demi peningkatan kepuasan pengguna layanan di Kantor kecamatan.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI