

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik di era globalisasi saat ini ditandai dengan pemanfaatan teknologi digital yang memungkinkan akses lebih mudah, cepat, dan efisien bagi masyarakat. Sistem *e-government* serta aplikasi online telah menggantikan banyak layanan tatap muka, seperti pembuatan dokumen dan pembayaran pajak, sehingga meningkatkan efisiensi dan transparansi. Globalisasi juga menuntut standar pelayanan yang lebih tinggi, di mana akuntabilitas dan profesionalisme menjadi kunci. Selain itu, inovasi dalam pelayanan serta keterlibatan publik dalam pengambilan keputusan semakin ditekankan untuk menghadapi tantangan global dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang kritis dan dinamis.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peraturan

ini bertujuan untuk memberi kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, peraturan tersebut bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak terkait dengan penyelenggara pelayanan publik, agar terwujudnya sistem pelayanan yang layak sesuai dengan asas-asas umum dan terpenuhinya pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan keputusan pelanggan. Menurut Kamus Bahasa Indonesia pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain (Marjoni Rachman, 2021)

Pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga Negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sebaiknya memberikan pelayanan secara profesional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh agar memenuhi kebutuhan dan kepentingan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan dan manfaat.

Sementara itu, pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan masyarakat untuk

dipenuhi secara ketentuan. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga Negara secara baik dan professional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakan secara professional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang baik menjadi harapan bagi semua masyarakat agar terciptanya kualitas pelayanan yang lebih baik (Hayat, 2017).

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan layanan yang berkualitas. Tingkat kepuasan di pengaruhi oleh beberapa dimensi seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan keberwujudan. Menurut (Hermanto, 2019) Tingkat Kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Namun, realitas di banyak Negara, termasuk Indonesia, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan public sering kali masih menjadi tantangan. Beberapa masalah umum yang dihadapi antara lain birokrasi yang rumit, kurangnya transparansi, rendahnya kompetensi sumber daya manusia, hingga kurang optimalnya pemanfaatan teknologi infomasi. Akibatnya, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik cenderung rendah.

Fenomena masalah yang berkaitan dengan hal tersebut dengan adanya pemberitan dari Ombudsman RI pada tanggal 12 Desember 2023 menyampaikan tentang peningkatan kritis laporan masyarakat terhadap

pelayanan publik. Menurut Hadi Rahman, peningkatan laporan dapat diartikan sebagai respons masyarakat yang semakin kritis terhadap pelayanan publik. Harapan yang tinggi dari masyarakat, peningkatan kesadaran mengenai peran Ombudsman, setara adanya ketidaksesuaian dalam pelayanan menjadi faktor utama yang memicu peningkatan jumlah laporan. Dari 83 laporan yang diterima oleh Ombudsman Kalimantan Timur 70 diantaranya berhasil diselesaikan. “Upaya penyelesaian dilakukan melalui kajian, upaya pencegahan, dan koordinasi dengan instansi terkait,” kata Hadi. Lebih lanjut, laporan-laporan tersebut melibatkan berbagai isu, terutama terkait kepegawaian. Hadi Rahman menyoroti adanya laporan terkait kepemimpinan dan administrasi di Samarinda. Dampaknya tidak hanya terasa di tingkat pemerintahan kota tetapi juga pada tingkat provinsi dan kabupaten. Meskipun terdapat kekhawatiran bahwa jumlah laporan yang tinggi disebabkan oleh ketidakpuasan masyarakat. (Ombudsman.go.id,2023).

Sedangkan fenomena masalah dari pemberitaan media PANRB pada tanggal 23 Agustus 2024 yang memberikan tentang pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokras (PANRB) terus berkolaborasi dengan pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Asisten Deputi Koordinasi dan Fasilitas Strategi Pengembangan Praktik Terbaik Pelayanan Publik Kementerian PANRB Ajib Rakhmawanto mengatakan bahwa “inovasi pelayanan publik merupakan kebutuhan yang harus dihadirkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu pembina inovasi kepada

penyelenggara pelayanan publik terus dilakukan disetiap instansi pemerintah khususnya Jaringan Inovasi Pelayanan Publik (JIPP). Kementerian PANRB mendorong setiap instansi pemerintah untuk selalu mengakselerasi melakukan perbaikan-perbaikan guna menciptakan terobosan baru pelayanan publik. (menpan.go.id, 2024).

Berdasarkan fenomena diatas dapat disimpulkan seberapa pentingnya pelayanan publik sehingga kualitas pelayanan publik terus dilakukan peningkatan. Layanan yang efisien dan adil tidak hanya memastikan akses yang merata, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan pelayanan yang baik, pertumbuhan ekonomi social masyarakat terdorong, ketidakpuasan serta konflik social berkurang, dan kinerja pemerintah dapat dinilai lebih transparan. Pada akhirnya pelayanan publik yang optimal berkontribusi pada terciptanya masyarakat yang sejahtera dan stabil.

Mengoptimalkan pelayanan publik dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas layanan melalui pelatihan sumber daya manusia, memperluas penggunaan teknologi digital untuk mempermudah akses dan partisipasi publik. Optimalisasi pelayanan publik adalah keniscayaan bagi pemerintah dan menjadi cita-cita masyarakat. Terciptanya reformasi birokrasi dan *good governance* salah satunya adalah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik yang diberikan secara optimal. Ada beberapa faktor dalam mengoptimalkan pelayanan publik, yaitu kepemimpinan (*leadership*), budaya organisasi (*organizational culture*), kelembagaan, tata kerja (*standar operating*

*procedural*), standar pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengendalian dan evaluasi, saran prasarana, penggunaan teknologi informasi, dan pengelolaan sumber daya manusia (Lembaga Administrasi Negara, 2010).

**Tabel 1.1**

**Jenis Pelayanan di Kantor Desa Tanta Hulu Kecamatan Tanta  
Kabupaten Tabalong**

No.	Jenis Pelayanan	Standar Waktu
1.	Kartu Tanda Penduduk	1 hari
2.	Kartu Keluarga	1 hari
3.	Surat Tanah	1 hari
4.	Akta Kelahiran	1 hari
5.	Akta Kematian	1 hari
6.	Surat Keterangan	1 hari

*Sumber : Hasil Observasi Lapangan 2025*

Berdasarkan table 1.1 dapat di ketahui ada beberapa jenis pelayanan yang ada di pelayanan Kantor Desa Tanta Hulu Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong.

Pelayanan yang optimal adalah hak setiap warga, dan pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan layanan sebagai wujud pengabdian kepada masyarakat. Namun, kenyataannya hal tersebut masih belum sepenuhnya tercapai.

Masalah yang ditemukan dari hasil observasi yakni sarana dan prasarana yang tersedia masih kurang, dapat diambil dari salah satu contoh pelayanan pada Kantor Desa Tanta Hulu belum menyediakan tempat untuk apa saja persyaratan administrasi yang di perlukan saat ingin membuat berkas, sehingga tidak sedikit masyarakat yang mondar – mandir hanya karna ingin

mengetahui jalur pengurusan dan segala macam syarat pengurusan dan selain itu tidak adanya kotak saran yang tersedia di Kantor Desa Tanta Hulu Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong.

Hasil penelitian sebelumnya oleh Cahyani Kurniastuti, dkk (2024) meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Serdang Wetan Kecamatan Legok Tangerang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis variabel dan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan kepada masyarakat di desa Serang Wetan Kecamatan Legok Tangerang. Dari penelitian tersebut menunjukkan hasil korelasi 0,545 dengan signifikan 0,122, yang artinya adanya hubungan yang signifikan. Akan tetapi hasil penelitian dari Riani Apriyansyah Dewi, Lilis Suryani (2023) meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Paju Epat Kabupaten Barito Timur”. Peneliti ini menganalisis tentang kualitas, kompetensi terhadap kepuasan masyarakat, akan tetapi penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian ini penting dilakukan agar dapat dijadikan rekomendasi ataupun bahan masukan kepada Kantor Desa Tanta Hulu Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat sehingga dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk kedepannya.

Penelitian ini menarik dilakukan karena untuk mendeskripsikan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Tanta Hulu Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong dengan menggunakan teori serta konsep yang berkaitan dengan Ilmu Administrasi Publik.

Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Desa Tanta Hulu Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA TANTA HULU KECAMATAN TANTA KABUPATEN TABALONG.

#### **B. Identifikasi Masalah**

1. Pelayanan yang kurang optimal dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.
2. Tidak jelasnya informasi atau prosedur pada pelayanan sering kali menimbulkan kebingungan terhadap masyarakat.
3. Penurunan pelayanan publik dapat menjadi masalah yang sering di temui di berbagai pelayanan termasuk di pamarintah.

#### **C. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih berfokus dan mendalam, peneliti membatasi ruang lingkup penelitian hanya pada satu desa , yaitu Kantor Desa Tanta Hulu Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. Sehingga hasil penelitian ini mungkin tidak dapa digeneralisasikan untuk seluruh kantor desa di wilayah tanta yang lebih luas. Penelitian ini hanya memfokuskan pada pelayanan publik di Kantor

Desa Tanta Hulu tidak mencakup di instansi pelayanan publik lainnya, seperti Kecamatan atau Kelurahan.

#### **D. Rumusan Masalah**

1. Apakah kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Tanta Hulu?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Tanta Hulu?

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Desa Tanta Hulu.
2. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima di Kantor Desa Tanta Hulu.
3. Untuk menganalisis apakah ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan publik yang diberikan kantor Desa terhadap kepuasan masyarakat di Desa Tanta.

#### **F. Manfaat Penelitian**

1. Secara teoritis, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan menambah pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.
2. Dapat menambah keterampilan penulis dalam bidang pelayanan publik yang di dapat selama penelitian, dan dapat mengembangkan kualitas pelayanan publik di kantor Desa Tanta Hulu Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong.