

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Fenomena pelayanan publik di Indonesia secara umum masih menghadapi berbagai tantangan, terutama pada aspek kualitas dan profesionalisme aparatur. Realitas pelayanan publik di lapangan menunjukkan bahwa kualitasnya masih beragam dan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Menurut laporan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2023, sekitar 40% pengaduan masyarakat berkaitan dengan pelayanan publik di tingkat pemerintah daerah dan desa. Keluhan yang paling sering disampaikan masyarakat meliputi lambatnya pelayanan, ketidakjelasan prosedur, kurangnya informasi, serta perilaku aparatur yang kurang ramah dan tidak responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan masih adanya kesenjangan (*gap*) antara standar pelayanan yang seharusnya dengan realitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Pelayanan publik merupakan aspek yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menjadi sarana utama negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak warga negara. Dalam konteks administrasi publik, pelayanan publik tidak hanya mencerminkan fungsi birokrasi, tetapi juga merupakan manifestasi dari kehadiran pemerintah dalam memberikan kemanfaatan langsung kepada masyarakat (Dwiyanto, 2018). Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, transparan, serta mampu memenuhi harapan masyarakat. Hal ini menjadi

salah satu indikator keberhasilan penerapan prinsip *Good Governance* di tingkat pusat maupun daerah.

Dalam konteks pemerintahan desa, pelayanan publik memiliki posisi strategis karena bersentuhan langsung dengan kehidupan masyarakat sehari-hari dan menjadi wajah terdepan dari sistem birokrasi negara. Tingkat kualitas pelayanan publik menjadi tolak ukur untuk menilai kerja aparatur desa dan sejauh mana masyarakat puas dengan layanan yang diberikan. Pelayanan yang baik bukan hanya menunjukkan profesionalisme para aparatur, tetapi juga menunjukkan komitmen pemerintah desa dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Oleh sebab itu, kualitas pelayanan publik di tingkat desa menjadi cerminan dari kinerja pemerintahan secara keseluruhan (Suharto, 2020).

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di tingkat desa di Indonesia bervariasi dan masih banyak yang perlu ditingkatkan. Penelitian di Desa Sumber Makmur, Kabupaten Musi Banyuasin, menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan dan kejelasan informasi masih menjadi masalah utama yang memengaruhi kepuasan masyarakat (Saputra & Hendra, 2022). Sedangkan, dalam temuan lain menunjukkan bahwa masyarakat cenderung kurang puas terhadap dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dan *empathy* (empati) aparatur desa (Wulandari & Prasetyo, 2021).

Dari hasil penelitian tersebut memberikan informasi bahwa secara umum pelayanan publik di tingkat desa masih menghadapi berbagai

persoalan mendasar yang bersifat sistemik. Permasalahan yang sering muncul tidak hanya menyangkut aspek teknis seperti ketepatan waktu dan kejelasan informasi, tetapi juga rendahnya tingkat *responsiveness* dan *empathy* menunjukkan bahwa sebagian aparatur desa belum sepenuhnya mampu memahami kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat, serta belum memiliki kepekaan dalam memberikan pelayanan yang humanis. Berdasarkan hasil-hasil penelitian sebelumnya itu pula, dapat diasumsikan bahwa permasalahan serupa juga berpotensi terjadi di berbagai wilayah lain yang memiliki karakteristik sosial dan administratif yang sejenis, termasuk di Desa Puain Kiwa Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong.

Desa Puain Kiwa merupakan salah satu desa di Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong yang memiliki karakteristik demografis dan geografis yang khas dan memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakatnya. Kantor Desa Puain Kiwa sebagai institusi pelayanan publik di tingkat desa bertanggung jawab memberikan berbagai jenis pelayanan administratif kepada masyarakat, meliputi pelayanan administrasi kependudukan (KTP, KK, akta kelahiran, akta kematian), surat keterangan (surat keterangan domisili, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan usaha), pelayanan administrasi pertanahan, rekomendasi perizinan, serta berbagai layanan administratif lainnya yang dibutuhkan masyarakat. Sebagai ujung tombak layanan pemerintahan, kualitas pelayanan di kantor desa sangat menentukan persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah secara keseluruhan.

Dalam konteks pelayanan publik, masyarakat yang puas terhadap pelayanan akan lebih percaya kepada pemerintah dan cenderung mendukung berbagai program pembangunan yang dilaksanakan. Dalam konteks pemerintahan desa, tingkat kepuasan masyarakat sangat penting karena berpengaruh terhadap partisipasi warga dalam pembangunan, dukungan terhadap kebijakan desa, serta legitimasi kepemimpinan kepala desa.

Namun, penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di tingkat pemerintah daerah menunjukkan hasil yang berbeda-beda dan belum konsisten. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, dapat dikelompokkan menjadi dua tingkat. Tingkat pertama adalah penelitian yang menemukan adanya pengaruh positif dan signifikan, seperti penelitian Wulandari, Rusmiyatun & Wiyonoroto (2024) di Kantor Desa Semawung Kecamatan Purworejo Kabupaten Purworejo, penelitian Falah, Subadi & Noor (2020) di Desa Pamarangan Kiwa Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong, dan penelitian Nirmala (2022) di Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh Kabupaten Banyuasin yang secara konsisten menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sebaliknya, tingkat kedua adalah penelitian yang menemukan tidak adanya pengaruh signifikan, seperti Haeruddin & Syam (2025) penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros dan penelitian Kibtiah & Suryani (2024) di Kelurahan Belimbing Raya Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong yang menunjukkan bahwa

kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Perbedaan hasil antara kedua kelompok penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat belum konsisten di berbagai konteks pemerintah daerah. Hal ini mengindikasikan adanya celah penelitian (*research gap*) terkait sejauh mana kualitas pelayanan publik benar-benar memengaruhi kepuasan masyarakat, khususnya dalam konteks pemerintahan desa yang memiliki karakteristik sosial dan administratif berbeda dari wilayah perkotaan.

Secara normatif, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia telah memiliki dasar hukum yang kuat, yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini menjadi landasan utama bagi seluruh instansi pemerintah, termasuk pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di dalamnya dijelaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, profesional, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Selain itu, pelayanan publik juga harus dilaksanakan berdasarkan prinsip transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan antara hak dan kewajiban. Hal ini selaras dengan usaha untuk menciptakan pemerintahan yang fokus pada kepentingan dan kepuasan masyarakat.

Selanjutnya, ketentuan tersebut diperkuat dengan adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei

Kepuasan Masyarakat (SKM). Regulasi ini mewajibkan setiap instansi pemerintah, termasuk pemerintah desa untuk melakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat secara berkala sebagai bentuk nyata akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui survei kepuasan masyarakat, pemerintah dapat memperoleh umpan balik langsung dari warga mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga dapat dijadikan dasar untuk melakukan perbaikan dan inovasi pelayanan.

Mengingat banyaknya masalah dalam pelayanan publik yang sering terjadi di berbagai kantor desa, seperti yang diungkapkan dalam penelitian sebelumnya, maka penting untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas pelayanan di Kantor Desa Puain Kiwa. Selain itu, perlu diketahui sejauh apa pengaruh kualitas pelayanan tersebut terhadap kepuasan warga. Sampai saat ini, belum ada penelitian khusus yang mengukur kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Desa Puain Kiwa.

Dalam mengukur kualitas pelayanan publik, penelitian ini menggunakan model lima dimensi kualitas pelayanan Parasuraman (Tjiptono, 2020) yaitu: (1) *Tangibles* (Bukti Fisik), merupakan bukti nyata dari kepedulian penyedia jasa kepada konsumen, meliputi fasilitas fisik, penampilan petugas, kenyamanan tempat pelayanan, dan kemudahan akses pelayanan; (2) *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang akurat dan tepat waktu sesuai janji, mencakup konsistensi kerja dan ketepatan waktu; (3) *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu kesediaan membantu pelanggan dan kemampuan menyediakan pelayanan

dengan cepat dan tanggap; (4) *Assurance* (Jaminan), mencakup pengetahuan dan keterampilan petugas, kesopanan, kemampuan berkomunikasi, dan jaminan keamanan layanan; serta (5) *Empathy* (Empati), yaitu pemberian perhatian sungguh-sungguh secara individual, meliputi perhatian personal, kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan, dan pelayanan tanpa diskriminatif. Model SERVQUAL ini telah diadaptasi dengan konteks Indonesia untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di institusi pemerintahan.

Sementara itu, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik adalah tujuan utama dari setiap penyelenggara pelayanan. Kepuasan terbentuk ketika pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan warga. Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja pelayanan yang diterima (Kotler & Keller, 2016). Apabila pelayanan sesuai atau melebihi harapan, masyarakat akan merasa puas dan memiliki pandangan positif terhadap instansi penyelenggara layanan. Sebaliknya, jika pelayanan tidak sesuai dengan harapan, maka akan menimbulkan ketidakpuasan dan keluhan terhadap kinerja aparatur (Lupiyoadi, 2020).

Berdasarkan berbagai kajian teoretis dan hasil penelitian terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, namun pengaruhnya dapat bervariasi tergantung pada situasi dan kondisi spesifik suatu daerah. Selain itu, masih terdapat perbedaan hasil penelitian (*research gap*) mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan

masyarakat serta adanya kekosongan penelitian (*empirical gap*) di wilayah Desa Puain Kiwa Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong.

Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan bukti empiris baru dalam konteks lokalitas yang berbeda dan untuk menganalisis serta mengukur pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Puain Kiwa, dengan fokus pada lima dimensi SERVQUAL: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan dasar bagi perbaikan mutu pelayanan publik serta meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat terhadap pemerintah desa.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Seberapa tinggi tingkat kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Puain Kiwa?
2. Seberapa tinggi tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Desa Puain Kiwa?
3. Apakah kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Puain Kiwa?
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Puain Kiwa?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Puain Kiwa.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Desa Puain Kiwa.
3. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Puain Kiwa.
4. Untuk mengukur besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Puain Kiwa.

### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian tersebut, maka manfaat penelitian, yaitu:

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini akan memperkaya literatur dan referensi ilmiah mengenai penerapan teori SERVQUAL dalam konteks pelayanan publik di tingkat desa dan memberikan bukti empiris baru mengenai hubungan antara kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat, sehingga dapat menjadi referensi dan pembanding bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pemerintah Desa Puain Kiwa, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan introspeksi terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat, serta menjadi dasar dalam merumuskan strategi perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif dan tepat sasaran.