

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintahan dari tingkat pusat sampai dengan tingkat daerah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan perundang-undangan. Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang atau jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik. Orientasi kegiatannya adalah barang-barang publik dan pelayanan publik sehingga dalam dinamika kehidupan, masyarakat yang bertindak selaku konsumen akan berhubungan atau terkait dengan kegiatan pelayanan publik. Selain itu perlu diketahui bersama bahwa sumber dana kegiatan pelayanan publik berasal dari masyarakat melalui pajak sehingga wajar apabila masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang baik dan berkualitas.

Kualitas layanan (*Service Quality*) pada sebuah instansi pemerintahan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas layanan yang nyata-nyata mereka terima, dengan layanan yang sesungguhnya. Perbedaan antara layanan yang dirasakan dengan layanan yang diharapkan dapat menimbulkan gap atau kesenjangan. Kesenjangan atau gap akibat tidak terpenuhinya harapan terhadap layanan yang diberikan.

menurut Zeithhaml, Parasuraman dan Berry dalam Hardiansyah (2011: 46) dapat diukur dengan instrumen yang disebut servqual instrument yang terdiri atas lima dimensi, yaitu: *Tangible, Reliability, Responsive, Assurance, Emphaty*.

Pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus dapat memberikan layanan dari semua kebutuhan masyarakat seperti perijinan kependudukan Kartu Tanda Penduduk, Akte Kelahiran dan kebutuhan masyarakat lainnya sesuai dengan apa yang telah diprogramkan oleh pemerintah pusat. Pemerintah pusat selalu membuat program baru bagi masyarakatnya, adapun program baru tersebut hanya bisa digunakan jika syarat atau standar telah dipenuhi, biasanya syarat yang digunakan harus melewati persetujuan dari instansi pemerintahan di daerah seperti Kelurahan ataupun Kecamatan.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 15 bahwa penyelenggaraan publik menyediakan sarana prasarana dan atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai dan penyelenggaraan publik memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik. sedangkan menurut keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara (kepmenpan) nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum pelayanan publik, disebut kegiatan pelayanan oleh penyelenggara pelayanan atau instansi pemerintahan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kecamatan tugas melaksanakan kewenangan pemerintah yang dipimpin oleh

Camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya sesuai ketentuan Rancangan peraturan pemerintahan Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2005 mengenai Kecamatan, sehingga dengan peraturan tersebut mengharuskan aparatur Pemerintah Kecamatan dapat mengurus pemerintahannya sendiri sehingga diharapkan dapat memberikan sebuah pelayanan publik yang berkualitas dalam setiap pengurusan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam kaitannya hubungan antara rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam pelayanan umum, terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Pemerintah Kecamatan sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, mengharuskan pegawai Kecamatan yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan ketrampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik. Dapat disimpulkan bahwa kantor Kecamatan harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat sekitar. Masyarakat merasa puas jika kinerja yang dirasakan sesuai ekspektasinya, sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa jika kinerja yang dirasakan di bawah ekspektasinya.

Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur Pemerintah menjadi Citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap pelayanan yang diberikan. pada sama menganggap rendah kinerja birokrasi. pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. keadaan demikian membuat masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik tidak terpuaskan. semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh pemerintah Kecamatan Patangkep Tutui Kabupaten Barito Timur salah satunya yaitu pengurusan surat Kartu Tanda Penduduk.

Pada dasarnya cukup banyak karakteristik suatu pelayanan dimana karakteristik pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dan penampilan kerja karyawan. Hal ini dapat dilihat pada berbagai perumusan karakteristik yang dibuat oleh para ahli.

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan tindakan yang dilakukan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan sehingga dapat memenuhi

kebutuhan masyarakat. menurut Kurniawan (Mulyadi, 2016) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi pelayanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. berikutnya menurut Sinambela (Pasolong, 2016) pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah masyarakat yang memiliki Setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (titik-titik badudu, 2000: 781- 782) dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. pentingnya ukuran ini juga memperlihatkan bahwa birokrasi publik cenderung menetapkan target dan dalam pencapaian target Mereka cenderung menghindari kelompok miskin, rentan dan terpencil. Hal inilah yang menjadi fokus utama dalam menyikapi masalah yang ada dalam masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik dari instansi yang berwenang.

Hambatan atau masalah dalam pelayanan mencakup sistem yang masih menjadi kendala dan keluhan masyarakat, seringnya terjadi pemadaman aliran listrik, komputer yang sering mengalami masalah (error) dan terkait tentang layanan masih kurangnya penyedia infrastruktur layanan seperti ruang tunggu, tempat duduk dan lahan parkir yang sempit serta belum adanya pengerasan jalan.

Berdasarkan hasil observasi sementara ditemukan pelayanan Pengurusan surat Rekomendasi Pindah Penduduk sudah baik namun ada juga sebagian masyarakat mengatakan kualitas pelayanan pembuatan surat Rekomendasi Pindah Penduduk masih kurang berkualitas permasalahan yang ada berhubungan dengan sarana dan prasarananya. Hal ini terlihat seperti ruang tunggu dan loket yang sempit, kursi tunggu yang kurang memadai serta tidak adanya kotak saran untuk menampung semua keluhan masyarakat.

Dengan demikian, tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan serta seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan surat rekomendasi pindah penduduk di Kantor Kecamatan Patangkep Tutui Kabupaten Barito Timur. Melalui pengujian hipotesis secara empiris dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang terukur mengenai hubungan kausal antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian ilmiah di bidang administrasi publik dan manajemen pelayanan, tetapi juga dapat menjadi dasar rekomendasi praktis bagi pihak kecamatan dalam

meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas Dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah antara lain :

1. Bagaimana Tingkat Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Rekomendasi Pindah Penduduk Di kantor Kecamatan Patangkep Tutui Kabupaten Barito Timur ?
2. Bagaimana Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Rekomendasi Pindah Penduduk Di kantor Kecamatan Patangkep Tutui Kabupaten Barito Timur ?
3. Adakah Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Rekomendasi Pindah Penduduk Di kantor Kecamatan Patangkep Tutui Kabupaten Barito Timur ?
4. Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Rekomendasi Pindah Penduduk Di kantor Kecamatan Patangkep Tutui Kabupaten Barito Timur ?

C. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Tingkat Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Rekomendasi Pindah Penduduk Di kantor Kecamatan Patangkep Tutui Kabupaten Barito Timur
2. Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Rekomendasi Pindah Penduduk Di kantor Kecamatan Patangkep Tutui Kabupaten Barito Timur
3. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Rekomendasi Pindah Penduduk Di kantor Kecamatan Patangkep Tutui Kabupaten Barito Timur
4. Untuk mengetahui Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Rekomendasi Pindah Penduduk Di kantor Kecamatan Patangkep Tutui Kabupaten Barito Timur

D. MANFAAT PENELITIAN

Melalui penelitian ini kiranya dapat memberikan manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis yaitu sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat Pemahaman tentang teori kualitas pelayanan publik menurut Zeithhaml, Parasuraman dan Berry dalam Hardiansyah (2011: 46) yang menggunakan indikator kualitas pelayanan *Tangible* (tampilan fisik), *Realibility* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap) , *assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), dengan hubungan tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Patangkep Tutui Kabupaten Barito Timur.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan surat rekomendasi pindah penduduk pada kantor Kecamatan Patangkep Tutui Kabupaten Barito Timur.

b. Bagi Lembaga Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi di perpustakaan STIA Tabalong bagi mahasiswa yang membutuhkan.

c. Bagi instansi

Sebagai informasi, sumbangan pemikiran bagi instansi yang berkaitan khususnya pada kantor Kecamatan Patangkep Tutui kabupaten Barito Timur.