

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik menurut (Hardiyansyah, 2011) bahwa dapat dipahami sebagai serangkaian aktivitas pemberian layanan dari aparat pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat sesuai peraturan yang telah berlaku. Kelurahan sebagai unit pemerintahan terdepan memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan publik secara langsung kepada masyarakat, baik dalam bentuk pelayanan administrasi kedudukan, surat menyurat, legalisasi dokumen, maupun berbagai layanan sosial lainnya.

Berdasarkan artikel (Ombudsman, 2025) upaya peningkatan pelayanan publik merupakan salah satu agenda penting dalam penyelenggaraan pemerintah daerah. Pemerintah Kota Banjarbaru melakukan kerja sama dengan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan, merancang program Kelurahan Bebas Maladministrasi sebagai strategi mencegah untuk meminimalkan potensi penyimpangan dalam proses pelayanan di tingkat kelurahan. Program ini dikenalkan melalui kegiatan sosialisasi yang menekankan pentingnya penerapan standar pelayanan yang jelas, konsisten, dan mudah di akses oleh masyarakat, termasuk aspek ketepatan waktu, kejelasan prosedur, serta lingkungan pelayanan yang ramah. Inisiatif tersebut sejalan dengan komitmen Pemerintah Kota Banjarbaru untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel sebagaimana diarahkan

dalam visi “Banjarbaru Emas”. Dengan demikian, program ini menjadi langkah strategis dalam membangun pelayanan publik yang lebih responsif bebas maladministrasi, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik yang baik akan mencerminkan keahlian aparatur pemerintahan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Namun dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kelurahan masih sering menghadapi berbagai kendala. Masyarakat kerap mengeluhkan proses pelayanan yang lambat, kurangnya kejelasan prosedur, perilaku aparatur yang belum responsif, serta sarana dan prasarana pelayanan yang belum memadai. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kenyataan pelayanan yang diterima, yang pada akhirnya berdampak terhadap rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Hasil penelitian oleh (Santi, 2025) mengenai yang berjudul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Malanu Kota Sorong” yang menunjukkan hasil penelitian nilai IKM sebesar 71,49 dengan kategori kurang baik.“ menunjukkan bahwa mutu pelayanan publik masih berada pada kategori kurang memuaskan. Secara umum, penelitian ini menegaskan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan publik dalam tingkat kepuasan masyarakat. Sehingga, temuan penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat masih berada pada kategori yang relatif rendah

Penelitian ini menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM merupakan instrumen penilaian kuantitatif yang menggambarkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik berdasarkan unsur yang telah ditetapkan pemerintah. Ketentuan penyusunan dan pelaksanaan IKM diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang menetapkan 9 unsur penilaian, seperti persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana.

Penerapan metode IKM setiap unit penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk melaksanakan survei IKM secara berkala minimal sekali setahun sebagai bentuk evaluasi berkelanjutan dalam meningkatkan mutu pelayanan. Kantor Kelurahan Pembataan memperoleh nilai indeks sebesar 8,5 pada tahun 2024 yang menunjukkan kategori pelayanan yang baik. Pada tahun 2025, nilai tersebut meningkat menjadi 9,0 yang menunjukkan adanya peningkatan kinerja pelayanan publik serta bertambahnya kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Peningkatan skor ini mencerminkan komitmen aparaturnya kelurahan dalam melakukan perbaikan layanan secara berkala.

Kantor Kelurahan Pembataan memiliki peranan penting dalam mendukung kebutuhan administrasi masyarakat. sebagai kelurahan dengan intensitas

pelayanan yang cukup tinggi, di perlukan evaluasi menyeluruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat agar kelurahan dapat mengidentifikasi unsur pelayanan mana yang perlu di tingkatkan.

Berdasarkan pengamatan terhadap sejumlah penelitian terdahulu yang menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), terlihat bahwa sebagian besar berfokus pada unit pelayanan di kecamatan dan puskesmas. Jadi, masih sedikit kajian yang secara khusus mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di tingkat kelurahan dengan menggunakan metode IKM secara menyeluruh. Padahal, kelurahan merupakan unit layanan dasar yang berinteraksi langsung dengan warga dan memegang peran strategis dalam penyediaan pelayanan administrasi sehari-hari.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pembataan menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan 9 unsur yang ditetapkan oleh PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur kelurahan serta menjadi masukan dalam upaya peningkatan mutu dan keahlian pelayanan publik di tingkat kelurahan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian ini dirumuskan untuk menjawab pertanyaan utama, yaitu:

1. Bagaimana indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pembataan?
2. Unsur pelayanan mana yang mendapatkan penilaian tertinggi dan terendah dari masyarakat di Kantor Kelurahan Pembataan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengukur tingkat indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pembataan.
2. Untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan pelayanan publik berdasarkan unsur IKM yang memiliki nilai terendah di Kantor Kelurahan Pembataan.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, maka kegunaan hasil penelitian ini adalah:

1. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian ilmu administrasi publik, khususnya dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai instrumen evaluasi kinerja pelayanan di tingkat kelurahan. Temuan penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai kualitas pelayanan publik pada level pemerintahan terendah, serta menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji efektivitas IKM dalam mengukur persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi pemerintahan.

2. Secara praktis, penelitian ini memberikan manfaat bagi Kantor Kelurahan Pembataan sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui unsur pelayanan mana yang telah berjalan dengan baik dan unsur mana yang masih memerlukan perbaikan. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan, memperbaiki kinerja aparatur, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam menyusun kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat di tingkat kelurahan.