

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat undang-undang.

Kredibilitas pemerintah sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan sehingga mampu menyediakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Hal ini harus sejalan dengan pemerintah daerah dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik, harus pula diiringi dengan penerapan prinsip pemerintahan yang baik.

Provinsi Kepri sendiri masuk kedalam zona hijau dengan predikat tertinggi pada tahun 2024 dalam penyelenggara pelayanan publik yang disebutkan dalam Undang-undang, yang diikuti juga dengan tingkat pelayanan publik kota Tanjungpinang juga mendapat predikat zona hijau kualitas tertinggi dengan nilai 89.31, hal ini merupakan bukti keseriusan membangun kepercayaan masyarakat

Atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik di Provinsi Kepulauan Riau khususnya di Kota Tanjungpinang.

Selain kualitas pelayanan, prinsip good governance juga menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Good governance mencakup aspek transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penerapan prinsip-prinsip ini diharapkan dapat menciptakan tata kelola yang lebih baik dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Kepercayaan publik merupakan faktor penting yang dapat memediasi hubungan antara kualitas pelayanan, good governance, dan kepuasan masyarakat. Kepercayaan publik tidak hanya mencakup keterlibatan dalam proses pengambilan keputusan, tetapi juga dalam mengawasi dan mengevaluasi kinerja pemerintah. Kepercayaan publik merupakan salah satu alat ukur keberhasilan pembangunan.

Dalam menciptakan kepuasan kepada masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik pada tingkat pemerintah terkecil seperti kantor kelurahan merupakan ujung tombak dalam pelayanan prima pada masyarakat, kelurahan sendiri memiliki tanggung jawab pemerintahan yang diberikan oleh camat dan melakukan tugas pemerintahan lainnya sesuai dengan ketentuan perundangan yang ada.

Kantor Lurah Sei Jang Tanjung Pinang, Kecamatan Bukit Bestari, Kota Tanjung Pinang, Kepulauan Riau, melayani masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan dan sebagai ujung tombak pelayanan publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dapat dilihat dari table monografi dibawah ini:

Dari tabel 1.1 masyarakat kelurahan Sei Jang masih memiliki potensi partisipasi yang tinggi, tetapi masih membutuhkan peningkatan dalam hal kualitas pelayanan dan penerapan prinsip dari good governance. Penelitian ini dilatar belakangi dari upaya meningkatkan kepercayaan publik pada kantor Kelurahan Sei Jang Kec, Bukit Bestari Kota Tanjungpinang dalam pembangunan bukan sekedar mengubah sikap, pendapat dan perilaku individu atau masyarakat melainkan perubahan masyarakat sebagai pemeran pembangunan. Namun dalam kenyataannya tumbuh dan meningkatnya kepercayaan publik dalam pembangunan belum mencapai sasaran yang diinginkan. Gejala ini selalu timbul karena selama ini belum digalakkan dan ditanamkan pada semua warga masyarakat untuk menggerakkan roda kegiatan pembangunan di Kecamatan Bukit Bestari.

**Tabel 1.2** Laporan Pelayanan Tahun 2024

No	Bidang	Jenis Layanan	Jumlah Pelayanan
1	Bidang Pemerintahan	Surat Keterangan Ahli Waris	40
		Surat Keterangan Tanah Teregister	29
		Surat SKGR	11
		Surat Keterangan Kehilangan SKGR	2
2	Bidang Pelayanan Umum dan KESSOS	Surat Keterangan Tidak Mampu (BPJS)	160
		Surat Keterangan Tidak Mampu (JAMPERSAL)	2
		Surat Keterangan Tidak Mampu (BAZ)	30
		Surat Keterangan Tidak Mampu (Pendidikan)	198
		Surat Keterangan Tidak Mampu (JAMKESDA)	21
		Legalisir Berkas	12
		Surat Keterangan Pengantar Nikah Mengetahui	217
3	Bidang Pembangunan	Surat IMB	0
		Surat keterangan Domisili Usaha	14
		Surat Keterangan Usaha	25

Sumber: Data Kantor Lurah Sei Jang (2024)

Pada table 1.2 data pelayanan publik di Kantor Lurah Sei Jang tidak hanya sekedar angka statistik, tetapi juga mencerminkan realitas sosial, ekonomi, dan birokrasi di tingkat kelurahan. Dinamika sosial masyarakat dan kebutuhan dasar

seperti tingginya permintaan surat keterangan tidak mampu BPJS (160), pendidikan (198), JAMKESDA (21), indikasi bahwa sebagian besar masyarakat bergantung pada bantuan sosial.

Artinya kemiskinan struktural atau ketidak mampuan mengakses layanan dasar tanpa bantuan pemerintah menunjukkan bahwa masyarakat membutuhkan intervensi negara untuk memenuhi kebutuhan kesehatan dan Pendidikan. Pemerintah membutuhkan informasi-informasi yang tidak terjangkau dari masyarakat, maka peran masyarakat untuk memberikan informasi di kelurahan sangat membantu pemerintah, dan kebijakan di tingkat kelurahan.

Semua warga mempunyai hak dan ruang untuk menyampaikan suaranya dalam proses pemerintahan. Hal ini ditemukan dari studi lapangan yang menunjukkan masih ada keluhan dari masyarakat terkait pelayanan di Kantor Kelurahan Sei Jang, seperti lamanya proses administrasi, (system eror) masih ada ditemukan kurang responsifnya petugas dalam menangani keluhan.

Masih terkait kepercayaan publik, masyarakat cenderung pasif. Hal ini dapat mengurangi efektivitas program pemerintah dan membuat kebijakan yang diambil kurang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Contohnya dalam pengurusan administrasi, masyarakat jarang berinteraksi dengan kelurahan, lebih memilih untuk lakukan oleh orang lain misalnya menyerahkan semua ke ketua rukun tetangga atau orang lain yang bisa melakukan pengurusan.

Sebagian besar penelitian sebelumnya masih menempatkan pengaruh kualitas pelayanan dan good governance terhadap kepuasan masyarakat secara langsung, tanpa mengkaji peran kepercayaan publik sebagai mekanisme penghubung. Padahal, kepercayaan publik berpotensi menjelaskan proses terbentuknya kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi celah penelitian dengan menempatkan kepercayaan publik sebagai variabel intervening dalam konteks pelayanan publik tingkat kelurahan berdasarkan perspektif New Public Service. Dari latar belakang dan fenomena diatas penulis akan meneliti penelitian berjudul : Tingkat kualitas pelayanan, good governance terhadap

kepuasan masyarakat, dengan Kepercayaan publik sebagai Varabel intervening pada kantor Kelurahan Sei Jang Kota Tanjungpinang.

### 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis merumuskan pokok permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepercayaan publik pada Kantor Kelurahan Sei Jang Tanjungpinang?
2. Apakah *good governance* berpengaruh secara langsung terhadap kepercayaan publik pada Kantor Kelurahan Sei Jang Tanjungpinang?
3. Apakah kepercayaan publik berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Sei Jang Tanjungpinang?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Sei Jang Tanjungpinang?
5. Apakah *good governance* berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Sei Jang Tanjungpinang?
6. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan masyarakat melalui kepercayaan publik sebagai variabel intervening pada Kantor Kelurahan Sei Jang Tanjungpinang?
7. Apakah *good governance* berpengaruh secara tidak langsung bertherhadap kepuasan masyarakat melalui kepercayaan publik sebagai variabel intervening pada Kantor Kelurahan Sei Jang Tanjungpinang?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari permasalahan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepercayaan publik pada Kantor Kelurahan Sei Jang Tanjungpinang
2. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah *good governance* berpengaruh secara langsung terhadap kepercayaan publik pada Kantor Kelurahan Sei Jang Tanjungpinang
3. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah kepercayaan publik berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Sei Jang Tanjungpinang
4. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Sei Jang Tanjungpinang
5. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah *good governance* berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Sei Jang Tanjungpinang
6. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan masyarakat melalui kepercayaan publik sebagai variabel intervening pada Kantor Kelurahan Sei Jang Tanjungpinang
7. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah *good governance* berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan masyarakat melalui kepercayaan publik sebagai variabel intervening pada Kantor Kelurahan Sei Jang Tanjungpinang

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk bidang akademik dan bagi pengguna praktis:

##### **1.4.1 Secara Teoritik**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian ilmu administrasi publik khususnya mengenai tingkat kualitas pelayanan, *good governance* terhadap kepuasan masyarakat, dengan kepercayaan publik sebagai variabel intervening, sehingga hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan pada masyarakat dan kantor Kelurahan Sei Jang.

##### **4.2.2 Secara Praktik**

1. Bagi pihak satuan kerja, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berarti bagi personil di satuan kerja mengenai kualitas pelayanan, *good governance* terhadap kepuasan masyarakat, dengan kepercayaan publik sebagai variabel intervening.
2. Bagi peneliti, diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pengembangan pola pikir penelitian, khususnya dalam upaya memahami kualitas pelayanan, *good governance* terhadap kepuasan masyarakat, dengan kepercayaan publik sebagai variabel intervening.