

# **BAB 1 PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik tidak mampu dipisahkan dari pemerintah dan masyarakat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal (1) Tentang Pelayanan Publik yaitu pelayanan publik memiliki arti serangkaian aktivitas yang dilaksanakan untuk mencukupi kepentingan masyarakat sebanding dengan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan. Untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang baik bukanlah hal yang mudah, oleh karena itu dibutuhkan sumber daya manusia yang berbobot dari instansi pemerintah.

Pelayanan publik mengutamakan kepentingan publik, memajukan urusan publik dan mempersingkat waktu yang diperlukan untuk melaksanakan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (Syahrul & Nasution, 2022).

Upaya mendekatkan pelayanan terhadap masyarakat yaitu dengan meningkatkan wilayah daerah, tentunya tidak terlepas dari upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab serta tetap berusaha guna menyampaikan pelayanan yang utama terhadap masyarakat. Buruknya kualitas layanan yang disampaikan yakni salah satu kelemahan di dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan kepada pemerintah (Darmayadi et al., 2023) .

Pelayanan itu sendiri merupakan peran penting yang mendasar dari wujud aparatur selaku abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan publik mampu di definisikan selaku pemberi layanan (melayani) keperluan seseorang atau masyarakat yang berkepentingan dengan institut itu serupa dengan aturan penting serta sistem yang telah ditetapkan. Pemerintah kelurahan sebagai ujung pemerintah yang mempunyai peranan penting dalam membantu pemerintah kabupaten dalam mengurus administrasi kependudukan, sehingga perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan agar dapat menghasilkan kepuasan masyarakat (Renaldi, 2021) .

Upaya dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan strategi utama dari lembaga pemerintah dan output sebagai hasil yang didapat. Layak atau tidak suatu lembaga pemerintah dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut Dwiyanto pelayanan publik yang handal yang ditandai dengan akuntabilitas serta tanggung jawab dari pihak penyedia layanan. Yang dimaksud dari dicirikan ialah sebagai berikut:

- 1) Efektif, yakni lebih mengutamakan tujuan maupun sasaran;
- 2) Sederhana, yakni memiliki makna kebijakan maupun struktur pelayanan yang dilakukan dengan cara efektif yang dimengerti oleh masyarakat;
- 3) Kejelasan serta ketegasan;
- 4) Keterbukaan, ialah struktur persyaratan, dasar aktivitas atau petugas pelayanan, waktu penanganan, dan perihal lain yang berhubungan dengan

sistem pelayanan yang mesti dikomunikasikan dan dipahami secara terbuka oleh masyarakat;

- 5) Efisien;
- 6) Ketepatan Waktu;
- 7) Responsive, ialah lebih memfokuskan pada daya tanggap serta cepat dalam menanggapi permasalahan;
- 8) Adaptif, ialah cepat menyesuaikan apa yang jadi kepentingan, kemauan serta harapan dari masyarakat (Dwiyanto, 2005).

Mengingat kewajiban utama pemerintah yakni memberikan pelayanan terhadap masyarakat, sehingga aparatur pemerintah wajib menambah kualitas pelayanannya maka akan mengakibatkan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi. Cerminan pemerintahan yang efektif tampak pada kualitas pelayanan yang diserahkan pada masyarakat. Ada pula peran pemerintah yang unggul ialah menjalankan pelayanan umum yang baik di tiap unsur pemerintah (Hapsi et al., 2022).

Menurut Tjiptono kualitas pelayanan ialah tingkat kualitas yang diharapkan serta pengelolaannya guna mencukupi keinginan pelanggan. Apabila jasa ataupun pelayanan yang diperoleh maupun dirasakan mencukupi keinginan, sehingga kualitas pelayanan dipersepsikan baik serta (Tjiptono, 2012).

Kualitas pelayanan memiliki ikatan yang sangat kuat dengan tingkat kepuasan seseorang. Perihal ini serupa pada pernyataan yang dikatakan oleh Kotler yang di mana ditemui apabila terdapat kaitan yang erat antara pelayanan

dengan kepuasan seseorang dan manfaat institusi selaku penyedia pelayanan, dimana kualitas yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi (Kotler, 2009). Dengan mengetahui keperluan serta kemauan seseorang, menyampaikan keringanan dalam pelayanan, serta menjalankan hubungan dengan cara efisien dengan pelanggan selaku penerima layanan, sehingga mampu menambah tingkat kepuasan pelanggan.

Suatu pelayanan dianggap berkualitas ataupun memuaskan jika pelayanan itu mampu mencukupi keperluan serta kemauan masyarakat, jikalau masyarakat tidak puas dengan layanan yang diberikan, sehingga layanan itu mampu ditentukan tidak efektif (Hardiansyah, 2011).

Menurut Karlina sumber daya manusia diperlukan dalam organisasi publik ataupun swasta untuk aktivitas pelayanan. Dalam organisasi pemerintahan, pelayanan yang baik terlihat dari daya guna serta kemampuan. Semakin cepat serta akurat layanan yang diberikan, semakin baik kualitas layanan. Semakin baik pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat, maka pelayanan dianggap semakin berkualitas (Karlina et al., 2019).

Faktor yang mendukung pelayanan pegawai dalam tingkat kepuasan masyarakat yakni keterampilan pegawai dalam mencukupi pekerjaan serta tanggung jawabnya serupa dengan peraturan, selaku penyelenggara pelayanan sebaik mungkin diserahkan kepada seluruh masyarakat (Natalia, 2021).

Tjiptono mengemukakan guna memastikan kualitas pelayanan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- 1) Bukti fisik, ialah perlengkapan peralatan yang dipakai untuk mendukung pelayanan;
- 2) Keandalan (*reliability*), ialah keterampilan guna menyampaikan pelayanan yang dijanjikan secara cepat serta memuaskan, seperti ketepatan waktu, kemampuan memberikan pelayanan masyarakat;
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), ialah keinginan serta kemauan pegawai;
- 4) Jaminan (*assurance*), ialah memperlihatkan perilaku pegawai dalam memberikan rasa nyaman ataupun kejelasan dalam pelayanan publik terhadap masyarakat;
- 5) Perhatian (empati), ialah perilaku yang memberitahukan perhatian yang tulus serta kepribadian individu yang diberikan oleh pegawai dalam berkomunikasi yang lebih (Tjiptono, 2012).

Pelayanan serta kepuasan masyarakat yakni dua hal yang tidak bisa dipisahkan, karna dengan kepuasan pihak-pihak terikat bisa sama-sama memulihkan hingga dimana pelayanan yang diberikan apakah meningkat baik maupun kebalikannya. Kepuasan masyarakat menjadi penting karena dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh suatu organisasi. Hal ini terjadi ketika masyarakat merespon secara positif terhadap pelayanan yang telah didapatkan selama proses kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh organisasi.

Menurut Tjiptono, ketika kita puas dengan sesuatu, kita merasakan kesenangan ataupun kekecewaan dari dalam diri kita sendiri. Jika menurut kita hal yang kita gunakan (hasil ataupun produk) tidak sesuai dengan apa yang



seharusnya, kita mungkin tidak puas. Tetapi jika kita senang dengan apa yang kita dapatkan, kita puas (Tjiptono, 2012),

Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan masyarakat publik. Instansi perlu mengikuti prosedur pelayanan dan menegakkan disiplin kerja agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat (Siburian et al., 2021).

Menurut Abrori, tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting keberhasilan. Ketika masyarakat merasa bahwa layanan tersebut memberikan manfaat yang sepadan, ini pertanda baik. Sebaliknya, jika masyarakat tidak senang dengan layanan tersebut, hal ini dapat mengindikasikan adanya masalah dengan kualitas layanan tersebut. Namun penting untuk diingat bahwa dengan penyedia layanan yang baik, masih banyak area yang dapat ditingkatkan (Abrori, 2022).

Adapun menurut Firmansyah dan Rosy kepuasan bisa diukur melalui perasaan senang maupun kecewa seseorang selepas menerima pelayanan melalui lembaga tersebut, yang merupakan tugas dari kemampuan atau penilaian yang dibentuk oleh masyarakat yang memiliki harapan tentang apa yang hendak didapatnya. Kesimpulannya suatu lembaga itu menerima kritik dari masyarakat yang juga sungguh diperlukan sebagai bahan penilaian suatu lembaga itu (Firmansyah & Rosy, 2021).

Dan juga menurut Ahmad, tingkat kepuasan masyarakat menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan pemerintah, karena penilaian

masyarakat pengguna kepada suatu produk menjadi wujud nyata terhadap sebuah sistem pelayanan (Izudin, 2019).

Dalam ketentuan Kepmen PAN No. 14 Tahun 2017 mengenai pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat 9 unsur sebagai berikut :

- 1) Persyaratan;
- 2) Sistem, mekanisme dan prosedur;
- 3) Waktu penyelesaian;
- 4) Biaya atau tarif;
- 5) Produk perincian jenis layanan;
- 6) Kompetensi pelaksanaan;
- 7) Perilaku pelaksana;
- 8) Penanganan aduan;
- 9) Sarana serta prasarana

Salah satu lembaga pemerintah yang membantu serta mengurus seluruh keperluan masyarakat yang berkaitan langsung dengan masyarakat adalah kantor kelurahan. Kantor kelurahan mampu membantu kebutuhan masyarakat dan berhadapan langsung dengan masyarakat setempat terutama dibidang administrasi (Hanisa & Hildawati, 2021).

Kelurahan adalah suatu wilayah dengan jumlah penduduk relatif kecil yang memiliki badan pemerintahan terendah langsung di bawah camat namun tidak mempunyai hak mengurus rumah tangganya sendiri (Kansil, 1988).

Kelurahan tidak bersifat otonomi karena merupakan bagian dari perangkat kecamatan dan kelurahan merupakan bagian dari pembantu camat dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, kelurahan memiliki kewajiban utama dalam pengelolaan pemerintahan, pembangunan serta sosial di daerah kelurahan, dan juga menambah efisiensi pelayanan publik dalam bentuk tata kelola yang baik (*good governance*) serta kenaikan kualitas layanan publik (Silfiah & Nabila, 2021).

Kantor Kelurahan Gunung Lengkuas melayani masyarakat sebagaimana pelayanan publik pada umumnya. Seperti yang diketahui, tugas pemerintah kelurahan adalah mendukung dan membantu lembaga kemasyarakatan yang ada dikelurahan dalam kegiatannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya, menyediakan fasilitas, mengarahkan administrasi, menerapkan sistem pelayanan, melaksanakan pembinaan-pembinaan dan pemberdayaan serta peningkatan kesahjeraan keluarga, untuk menciptakan ikatan yang demokratis, serasi, objektif, dan juga sinergi antara pemerintahan kelurahan dengan masyarakat yang berada di sekitar lingkungan.

Kantor Kelurahan Gunung Lengkuas terdiri dari 17 pegawai yakni sebagai berikut :

- a) lurah
- b) sekretaris lurah
- c) kasi pemerintahan (terdiri dari 5 staff)



- d) kasi pembangunan (terdiri dari 5 staff)
- e) kasi kesahteraan sosial (terdiri dari 5 staff)

Kelurahan Gunung Lengkuas melayani keperluan administrasi masyarakat dalam pelayanan, yakni mengurus kartu tanda penduduk, kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, surat pengantar nikah/cerai/rujuk, surat keterangan tidak mampu, pengantar perubahan kartu keluarga, perpindahan penduduk, keterangan waris, surat tidak memiliki rumah, kepemilikan tanah, keterangan usaha serta sebagainya.

Namun, terdapat kendala dalam pelayanan administrasi yang ada di kantor lurah. Permasalahan yang bisa ditinjau perihal pelayanan administrasi yang belum optimal ialah :

- 1) kurangnya kesadaran dari akan tugas dan tanggungjawab dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan. misalnya, seperti ketidakhadiran pegawai di kantor yang dapat menghambat pelayanan masyarakat serta terdapat miss komunikasi antar pegawai dan masyarakat (wawancara bersama masyarakat, 18 maret 2023).
- 2) kurangnya ketepatan waktu yang telah diberikan. Misalnya, waktu penyelesaian layanan tidak cocok dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Itu sebabnya masyarakat mesti menunggu lama dan kembali ke kantor lurah untuk menanyakan perihal pelayanan yang ia lakukan (wawancara bersama beberapa masyarakat, 18 Maret 2023).
- 3) peralatan teknologi serta sarana prasarana yang ada di kantor lurah kurang memadai, seperti komputer dan printer yang kurang. Sehingga dapat

menghambat pekerjaan para pegawai (wawancara bersama Ibu Mimi selaku Sekretaris Lurah, 17 Maret 2023).

Pelaksanaan administrasi meliputi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang mampu memuaskan pelanggan dan mencukupi keinginan masyarakat. Perihal ini menuntut pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikannya, karena kita semua tahu bahwa pegawai memegang peranan penting dalam memenangkan perasaan masyarakat serta memberikan kesenangan dalam masyarakat guna untuk mengidentifikasi gimana keinginan masyarakat tersebut (Tanauma et al., 2022).

Berdasarkan keseluruhan data yang peneliti lakukan melalui pra penelitian saat wawancara dengan salah satu masyarakat yang tinggal di daerah jalan lingkaran wacopek RT.01 dan RT.02 RW.03 mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai di kantor Kelurahan Gunung Lengkuas Kecamatan Bintan Timur, dikarenakan masih banyak masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selajutnya rangkuman hasil wawancara dengan masyarakat yang pernah melakukan pelayanan di kantor Kelurahan Gunung Lengkuas sebagai berikut :

“untuk ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan masih kurang cepat. waktu itu saya mengurus surat izin tidak memiliki rumah untuk mengambil perumahan, tetapi waktu yang dia janjikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Sampai saya balik lagi ke kantor lurah untuk menanyakan surat itu, dan masih disuruh sabar karena surat belum selesai. Setidaknya jangan menjanjikan waktu yang cepat kalau waktu yang dijanjikan tidak sesuai”. (pra penelitian 18 Maret 2023 saat wawancara dengan Ibu Deby salah satu masyarakat RT.02/RW.03)

Beraneka ragam keluhan-keluhan dari masyarakat terkait tentang pelayanan pegawai yang menjadi penilaian dari masyarakat. Namun ada juga yang menilai bahwasanya kualitas pelayanan yang diberikan juga positif. Seperti ada beberapa pegawai yang ramah terhadap masyarakat lalu adil dalam memberikan pelayanan. Bukan hanya itu, dalam memberikan informasi dalam pelayanan juga sudah jelas dan mampu dimengerti oleh masyarakat. Untuk lebih jelasnya, peneliti memaparkan wawancara sebagai berikut :

“kalau informasi yang diberikan sama petugas sudah jelas. Sekiranya kita belum mengerti, mereka mau membantu untuk memahami perkataan yang mereka maksudkan, agar kita tidak kebingungan”. (pra penelitian 18 Maret 2023 wawancara dengan Bapak Hasan salah satu RT.01/RW.03)

Untuk itu hal ini menjadi bukti langsung yang menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan yang diberikan di kantor Kelurahan Gunung Lengkuas masih menimbulkan beraneka ragam keluhan yang dialami masyarakat. Menurut keadaan diatas, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Survey Kepuasan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gunung Lengkuas Kecamatan Bintan Timur”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan publik yang ada di kantor Kelurahan Gunung Lengkuas Kecamatan Bintan Timur pada tahun 2022?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang sudah dipaparkan diatas, sehingga tujuan penelitian ini ialah guna mengetahui seberapa puas tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang ada di kantor Kelurahan Gunung Lengkuas Kecamatan Bintang Timur.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai maka dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang positif serta berguna bagi semua orang. Ada pula manfaat penelitian ini dapat diklarifikasikan, antara lain :

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan, menjadi bahan referensi dalam menambah pengetahuan tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di kantor Kelurahan Gunung Lengkuas dan menjadi bahan acuan dalam penelitian di masa yang akan datang.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

##### **a. Bagi Kantor Kelurahan Gunung Lengkuas**

Penelitian ini dapat menjadi gambaran nyata serta dapat membantu pemerintah dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Gunung Lengkuas Kecamatan Bintang Timur.

##### **b. Bagi Masyarakat Umum**

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman dan informasi yang lebih mendalam bagi masyarakat terhadap

permasalahan yang terlihat dalam pelayanan serta juga masyarakat bisa berperan aktif dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

