

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini pemerintah adalah organisasi publik dalam masyarakat Indonesia, selain itu pemerintah juga menyediakan fasilitas pelayanan publik untuk membantu kebutuhan masyarakat. Pemerintah dituntut untuk bekerja secara professional agar tetap menjaga aspirasi dan kepercayaan terhadap masyarakat. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik sangat penting dalam mewujudkan kepercayaan yang lebih dalam masyarakat, dan pelayanan yang baik didukung dengan kegiatan yang dilakukan secara lancar dan efisien, dan pelayanan akan semakin baik jika dilakukan dengan cepat dan akurat.

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan berlandaskan faktor material, melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya, Moenir (2006:16). Masyarakat membutuhkan pelayanan publik dalam menunjang kehidupan sehari-hari, Pelayanan publik ini menjadi sangat penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat banyak atau khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Masyarakat sangat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri oleh masyarakat, bahkan secara ekstrim dapat dibilang bahwa pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan yang cukup penting untuk menyediakan

layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik yaitu sebuah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang memiliki tujuan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Dalam Al-Qur’an juga menerangkan di dalam surat Al-baqarah ayat 195 yang berbunyi:

الْمُحْسِنِينَ يُحِبُّ اللَّهُ إِنَّ ۖ وَأَحْسِنُوا ۖ التَّهْلُكَةَ إِلَىٰ بِأَيْدِيكُمْ تُلْفُوا وَلَا اللَّهُ سَبِيلَ فِي وَأَنْفُوا

“Dan belanjakanlah (harta bendamu) di jalan Allah, dan janganlah kamu menjatuhkan dirimu sendiri ke dalam kebinasaan, dan berbuat baiklah, karena sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik” QS Al Baqarah: 195.

Ayat tersebut menjelaskan bahwa setiap manusia harus berbuat baik kepada sesamanya, hal ini sesuai dengan kualitas pelayanan yang memiliki tujuan agar pelanggan menjadi puas dan nyaman atas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak yang melayani khususnya kantor Kelurahan Kudaile yang menjadi objek penelitian oleh peneliti.

Kebutuhan untuk mengurus KTP semakin meningkat seiring dengan kewajiban untuk mempunyai kartu identitas pada saat umur 17 tahun. Hal ini disebabkan oleh banyaknya peminta untuk pengurusan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk, surat pengantar untuk melamar pekerjaan dan masih

banyak lagi, karena pelayanan tidak bisa dipisahkan dalam kehidupan sehari-hari dalam kehidupan manusia. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan adalah dalam bentuk barang publik dan jasa publik. Contoh dari pelayanan barang publik seperti air bersih, listrik, jalan raya, jalan tol, dan sebagainya, dan contoh dari jasa publik antara lain pelayanan administrasi berupa pemberian izin dan lainnya, pelayanan kesehatan seperti rumah sakit dan puskesmas, lalu pendidikan dan sarana transportasi.

Namun masyarakat sekarang mengeluhkan pelayanan publik yang terlalu rumit dan tidak tepat sasaran, bahkan sebagian merasakan masyarakat merasa keberatan dengan kebijakan pemerintah baru-baru ini. Sebagai penyedia layanan publik, pemerintah berusaha untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sebaik mungkin, pemerintah menjadi terlihat buruk di mata masyarakat karena masih rendahnya kualitas pelayanan publik. Akibatnya, banyak oknum-oknum yang memanfaatkan masyarakat dengan menawarkan jasa sebagai calo dengan menawarkan jalan pintas dalam mengurus keperluan yang memiliki hubungan dengan pelayanan publik.

Seiring dengan perkembangan yang sering dijumpai berbagai macam keluhan dari masyarakat mengenai penurunan profesionalisme dalam pelayanan publik. Hal tersebut ditandai dengan masih banyaknya masalah tentang keluhan masyarakat mengenai lambatnya pengurusan yang ditangani aparaturnya sendiri. Hal seperti itu yang dapat membuat masyarakat menjadi kecewa dan mulai meragukan integritas pemberi pelayanan yang adil.

Terkait dengan kualitas pelaksanaan pembangunan, penyelenggaraan pemerintahan ataupun pelayanan masyarakat yang semakin meningkat dari waktu ke waktu, menuntut bahwa peningkatan dukungan pengadaan pelayanan haruslah cepat, tepat dan benar. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik terus berupaya dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Oleh sebab itu, peningkatan pelayanan Kelurahan harus terus menerus dilakukan. Salah satu tugas Kelurahan adalah memahami aspirasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dan juga harus dapat menetapkan kebijakan penanganannya dengan baik sehingga segala urusan kegiatan baik yang berasal dari jalur pemerintah atasan maupun yang berasal dari aspirasi masyarakat dapat terlaksana dengan baik. Hal yang tidak dapat ditawar lagi bahwa mendapatkan pelayanan publik yang maksimal merupakan hak untuk semua masyarakat dan pemerintah wajib memberikan pelayanan publik sebagai bentuk pengabdian pada masyarakat. Namun hal tersebut rupanya masih menjadi masalah yang masih belum terwujud sampai sekarang.

Pada dasarnya pelayanan yang baik juga akan menghasilkan kepuasan yang dinilai lebih dalam kualitas pelayanan terdapat 4 dimensi. Menurut Zeithaml dan Berry dalam (Tjiptono, 1998) mengidentifikasi 4 dimensi pokok yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Penjelasan ke 4 dimensi tersebut untuk menilai kualitas pelayanan yaitu :

1. Tangible (gambaran fisik), meliputi fasilitas yang bersifat fisik seperti kelengkapan, tempat, pegawai serta sarana komunikasi guna memberikan pelayanan.
2. Reliability (Kepercayaan), adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan seperti yang telah dijanjikan dengan konsisten, tepat dan memuaskan.
3. Responsiveness (daya tanggap). Merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan yang diinginkan dan dibutuhkan serta dapat menyelesaikan permintaan, masalah, dan pertanyaan masyarakat dengan cepat.
4. Empathy (Kepedulian) meliputi kebutuhan dengan melakukan komunikasi dengan baik untuk memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Ini didukung oleh penelitian dari Utami dan Suryanto (2013) yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat pada kantor Kecamatan Surakarta, dengan hasil pengujian hipotesis kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan 4 dimensi tersebut.

Salah satu kantor pemerintahan yang beraktivitas memberikan pelayanan publik bagi masyarakat adalah Kantor Kelurahan Kudaile, Kabupaten Tegal. Layanan yang diberikan berbentuk administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang masih berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kelurahan. Kantor Kelurahan Kudaile melayani pembuatan Surat Keterangan dan Pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Izin

Hajatan, Surat Keterangan Domisili dan beberapa fasilitas lain yang dibutuhkan oleh masyarakat di tingkat desa atau Kelurahan. Pelayanan publik menjadi sesuatu yang sangat penting karena selalu memiliki hubungan dengan masyarakat banyak atau khalayak umum yang memiliki berbagai macam kebutuhan dan kepentingan. Oleh sebab itu, Kantor Kelurahan Kudaile harus dapat melayani yang terbaik dan tepat waktu.

Hasil pra-observasi yang dilakukan oleh peneliti di lokasi tepatnya di Kantor Kelurahan Kudaile menunjukkan bahwa sebagian masyarakat merasa pelayanan dari segi kecepatan pelayanan administrasi yang masyarakat lakukan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan terkadang terjadi keterlambatan dan melebihi waktu yang ditetapkan. Hal itu disebabkan karena banyaknya permintaan masyarakat akan kebutuhan-kebutuhan yang diwajibkan untuk diurus di Kantor Kelurahan. Akibatnya, petugas mengalami kewalahan dalam melayani permintaan administrasi masyarakat, pelayanan administrasi pada Kelurahan Kudaile menurut masyarakat masih dirasa kurang maksimal. Namun pada saat antrian normal, pelayanan administrasi berjalan normal dan pengurusan administrasi selesai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan atau tepat waktu.

Masalah Kedua, masalah yang ditemukan dalam hasil pra-observasi yaitu ada satu sarana dan prasarana yang tersedia masih kurang, dapat dilihat dalam salah contoh pelayanan pada kantor camat belum bisa dilakukan secara online, dengan tersedianya pelayanan lewat online. Masyarakat yang memiliki kesibukan dan tidak memiliki waktu untuk melihat persyaratan pengurusan

administrasi dapat dengan mudah mengakses langsung apa saja yang harus dilakukan untuk mempermudah administrasi.

Dengan belum tersedianya fasilitas pelayanan online, maka hal ini sedikit menyulitkan masyarakat yang memiliki kesibukan tertentu misalnya memiliki pekerjaan yang memiliki jam pulang sore hari, dengan jam pulang sore hari itu ketika ingin mengunjungi kantor pada sore hari saat pulang bekerja kantor tersebut sudah tutup sehingga pada akhirnya tidak sedikit masyarakat yang mondar-mandir hanya untuk ingin mengetahui jalur pengurusan dan berbagai macam syarat pengurusan yang dibutuhkan.

Selain itu, fasilitas tempat parkir yang tidak terlalu luas terkadang akan menjadi penuh sesak pada waktu tertentu dan hanya kendaraan roda dua saja yang dapat parkir tanpa mengganggu jalan masuk atau keluar Kantor, jika ada masyarakat yang akan memasuki Kantor menggunakan kendaraan roda empat terpaksa memarkir kendaraannya diluar Kantor atau di pinggir jalan.

Masalah Ketiga, dari pra-observasi lapangan yang peneliti lakukan dilapangan yaitu masih ada sebagian masyarakat yang belum tahu bagaimana prosedur tahap-tahap pelayanan di kantor Kelurahan, dan penyebabnya adalah mereka tidak hadir dalam sosialisasi yang diadakan oleh kantor. Oleh sebab itu, maka pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kudaile harus lebih ditingkatkan lagi.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan Kelurahan Kudaile, Kabupaten Tegal. Kegiatan pelayanan yang diberikan Kantor Kelurahan Kudaile akan dinilai

dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

Sehubungan dengan topik di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN KUDAILE KABUPATEN TEGAL”.

B. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti akan meneliti tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor Kelurahan Kudaile, Kabupaten Tegal melalui 4 dimensi kualitas pelayanan *Tangible, Reliability, Responsiveness, dan Empathy* sebagai alat ukur untuk mengukur kepuasan masyarakat. Sehingga hasil penelitian ini dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat yang diberikan oleh kantor Kelurahan Kudaile, Kabupaten Tegal.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka akan dilakukan penelitian dengan masalah yang akan diteliti adalah tentang kualitas pelayanan publik yang diberikan kantor Kelurahan Kudaile terhadap kepuasan masyarakat. Dari permasalahan di atas maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Bagaimana kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan oleh kantor Kelurahan Kudaile?

2. Apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Kudaile?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka tujuan dari penelitian tersebut yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan oleh kantor Kelurahan Kudaile.
2. Untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, dan Empathy*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kelurahan Kudaile.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan manfaat antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan masukan atau tambahan, memberikan informasi serta referensi dalam pengetahuan tentang kualitas pelayanan publik dari Kantor Kelurahan Kudaile, Kabupaten Tegal.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dan pengaruh yang besar bagi instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi.

b. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan acuan untuk peneliti selanjutnya jika akan melakukan penelitian dengan tema yang sama serta memperdalam ilmu pengetahuan.