

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah yang tidak boleh terabaikan, apabila salah satu unsur pelayanan mengalami kegagalan tentunya dapat dipastikan semua sektor pelayanan pun akan ikut terhenti sementara. Oleh sebab itu, sangat penting sebelum menyelenggarakan sebuah pelayanan perlu adanya sebuah rencana yang perlu dipikirkan disertai dengan beberapa tahapan perumusan standar pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan sinkron dengan pemerintah pusat yang memberikan otoritas pada pemerintah daerah.¹

Menurut Kontler dan Armstrong (Meithiana, 2019) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan “keseluruhan dari kelebihan dan keunikan dari hasil sebuah layanan yang dapat mendukung memapukannya untuk melengkapi kebutuhan masyarakat secara langsung maupun tidak langsung”. Berbeda halnya kualitas pelayanan menurut Rambat Lupiyoadi dapat diartikan “seberapa jauh perbandingan antara keinginan dan fakta dari para pengguna layanan atas pelayanan yang sudah diberikan”.

¹ Alfa Sakinata Marhadika, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya,” JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik 2, no. 01 (October 10, 2016): 18

Kepuasan masyarakat selalu dikaitkan dengan kualitas layanan yang memegang peran penting dalam mengevaluasi pelayanan berdasarkan pengalaman masyarakat ketika menggunakan suatu pelayanan publik. Pelayanan dikatakan bermutu atau memuaskan ketika layanan yang telah diberikan sesuai dikatakan bermutu atau memuaskan ketika layanan yang telah diberikan sesuai keinginan masyarakat. Sebaliknya, apabila pelayanan yang disediakan tidak bermutu hal tersebut membuat masyarakat menjadi kecewa dan tidak puas. Tjiptono juga menjelaskan bahwa terwujudnya kenyamanan dari masyarakat dapat memberikan keuntungan yang bermacam-macam, termasuk menciptakan hubungan selaras antara masyarakat dengan instansi, dapat membentuk ketaatan para pengguna layanan, menganjurkan ke masyarakat lain, serta memberikan pengaruh positif terhadap pemberian layanan di mana adanya penilaian masyarakat yang semakin baik membuat keuntungan (PAD) yang di hasilkan juga mengalami meningkat.

Pada hakekatnya bahwa upaya Tertib Dokumen Kependudukan atau Tertib Administrasi Kependudukan tidak sekedar pengawasan terhadap pengadaan blanko-blanko yang dipersyaratkan dalam penerbitan dokumen, namun hendaknya harus tersistem, konkrit dan pragmatis yang artinya mudah dipahami oleh penduduk dan diyakini bermakna secara hukum berfungsi melindungi, mengakui/mengesahkan status kependudukan atau peristiwa vital (*vital event*) yang dialami penduduk, sehingga dibutuhkan oleh penduduk

karena dapat memudahkan atau melancarkan urusannya dalam kehidupan sehari-hari. Dengan kata lain dokumen kependudukan memiliki benefit atau keuntungan bagi si pemegang dokumen atau penduduk

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. 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 layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluan yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.

Pelayanan yang diberikan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) 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 yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan public tidak terpuaskan, semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kelurahan Jagakarsa. Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di kantor kelurahan jagakarsa, terdapat beberapa permasalahan yang di jumpai pada bagian pelayanan. Fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pelanggan atau masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan. Hal ini dapat mengganggu dan menghambat kelancaran kegiatan pelayanan.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP-el). Waktu pemrosesan layanan kepada masyarakat sekitar dua minggu walaupun lamanya layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Kegiatan pelayanan yang diberikan kantor Kelurahan Jagakarsa 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. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi public adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang pedoman umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Proses pembuatan KTP-el yang cukup lama membuat masyarakat enggan untuk mengurus sendiri administrasi KTP-el belum lagi kantor kelurahan yang jaringan internet yang kurang mendukung, serta masih banyak keluhan lain yang dirasakan masyarakat soal pelayanan yang dilakukan lambat dan fasilitas kurang mendukung akan tetapi Birokrasi pada Kantor kelurahan sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan, jadi mengapa penelitian ini harus dilakukan karena agar dapat menemukan titik permasalahan dan solusi yang terus menerus belum terselesaikan, karena banyak faktor yang dapat melatar belakangi apakah memang pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi pada kantor kelurahan jagakarsa Jakarta selatan kurang baik atau memang masyarakatnya sendiri yang banyak ingin cepat jadi merasa pelayanan yang diberikan oleh kantor kelurahan jagakarsa Jakarta selatan kurang baik.

Penelitian ini menarik untuk diteliti mengingat Kelurahan sebagai salah satu instansi pemerintah yang harus memberikan contoh dan pelayanan yang maksimal untuk kepuasan dan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, penulis bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Jagakarsa. Berdasarkan penjabaran di atas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Jagakarsa (Studi Pembuatan KTP-el)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis merumuskan pokok permasalahan yaitu *Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Jagakarsa (Studi Pembuatan KTP-el)?*

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan diatas maka tujuan penelitian ini untuk membuktikan dan menganalisis apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Jagakarsa (Studi Pembuatan KTP-el)

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk memperluas konsep ilmiah pada kajian terkait Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Jagakarsa (Studi Pembuatan KTP-el) dan diharapkan juga penelitian ini dapat dijadikan sebagai pedoman atau acuan untuk penelitian selanjutnya terkait adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan masukan kepada Aparatur Kantor Kelurahan Jagakarsa Jakarta Selatan mengenai Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Jagakarsa (Studi Pembuatan KTP-el)

Hasil dari penelitian ini secara praktis diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan literature bagi penulis dan pembaca lainnya mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Jagakarsa (Studi Pembuatan KTP-el)

1.5 Sistematika Penulisan

Unuk memudahkan serta membagikan arah atau cerminan modul yang tercantum dalam penelitian ini, penulis menyusun penelitian ini dengan sistematika yang terdiri dari 5 bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini, penulisan menguraikan hal-hal yang menyangkut latar belakang kasus, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dalam kajian pustaka ini terdapat beberapa sub juga anantara lain penelitian terdahulu yang relevan serta menjelaskan tentang teori yang akan dijadikan sebagai pembahasan dalam penelitian ini serta juga menggambarkan kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, penulis membahas mengenai laporan hasil penelitian, deskripsi karakteristik responden, analisis deskripif, uji kualitas instrument, uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi (R^2), Uji t, Uji F

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, penulis membahas mengenai laporan hasil penelitian, deskripsi karakteristik responden, analisis deskriptif, uji coba dan hasil uji instrumen, uji prasyarat, korelasi pearson product moment, regresi linier sederhana, koefisien determinasi, uji hipotesis serta pembahasan korelasi

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini, penulis membahas mengenai beberapa kesimpulan dari penelitian yang akan dijadikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.

