

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Organisasi suatu kesatuan sosial sebagai tempat atau wadah dimana orang-orang berkumpul, bekerjasama secara rasional, sistematis, terencana, terorganisasi, terpimpin dan terkendali dalam memanfaatkan sumber daya (uang, material, mesin, metode, lingkungan), sarana, prasarana, data, dan lain sebagainya yang digunakan untuk mencapai tujuan organisasi. Setiap organisasi dituntut mampu berkompetisi, sehingga dapat tetap bertahan dalam persaingan global. Strategi untuk selalu dapat berkompetisi adalah dengan cara memperkuat kapasitas organisasi dan sumber daya manusia yang dimiliki.

Negara sebagai organisasi publik, pada dasarnya dibentuk untuk penyelenggaraan pelayanan masyarakat dan bukan dimaksudkan untuk berkembang menjadi besar sehingga mematikan organisasi publik lainnya. Meskipun organisasi publik memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan organisasi bisnis, akan tetapi tidak ada salahnya dalam operasionalnya menganut paradigma yang dianut dalam organisasi bisnis, yaitu : efisiensi, efektif, dan menempatkan masyarakat sebagai stakeholder yang harus dilayani sebaik-baiknya. Fokus dari dinamika perbaikan kualitas pelayanan terletak pada kepuasan masyarakat yang disini berperan sebagai

stakeholder, oleh karena itu perlu dipahami hal-hal yang berkaitan dengan masyarakat. Masyarakat dalam konteks ini adalah semua orang yang menuntut suatu organisasi publik untuk memenuhi kualitas tertentu dan karena itu memberi pengaruh organisasi publik.

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana Negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Seiring dengan perkembangan masyarakat, masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintah. Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini.

Pelayanan publik yang baik dan berkualitas merupakan suatu cita-cita yang diharapkan oleh semua lapisan masyarakat di suatu Negara di dunia. Misalnya pelayanan yang berorientasi pada kepentingan publik yang diwujudkan dalam pelaksanaan tugas-tugas dan peran serta fungsi dari aparat Negara sebagai abdi masyarakat disertai peningkatan kualitas dan kinerja dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik diharapkan mampu memberikan nilai positif dari masyarakat berupa kepuasan atas pelayanan yang telah didapatkan. Usaha untuk mewujudkan aparat sipil Negara sebagai yang diatur oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, penyelenggaraan Negara memiliki peran

yang besar karena terwujudnya masyarakat yang kita cita-citakan tergantung pada sikap, mental, tekad, dan semangat, ketaatan dan disiplin para penyelenggara Negara serta seluruh masyarakat.

Kantor kecamatan mempunyai peran yang sangat vital dalam mendukung berhasilnya pelaksanaan pemerintahan daerah secara keseluruhan. Pembinaan dalam penyelenggaraan pemerintah yang berorientasi pada fungsi pelayanan masyarakat yang menjadi tolak ukur pada pemerintahan kecamatan. Perbaikan dalam penyelenggaraan pemerintahan kecamatan harus dilakukan, terutama bagaimana menumbuhkan dan meningkatkan Kualitas Pelayanan kantor kecamatan sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat yang mau tidak mau harus berupaya meningkatkan kemampuan kinerjanya semaksimal mungkin, karena pelaksanaan tugas pelayanan oleh pemerintah kecamatan sangat tergantung pada kinerja aparaturinya. Sedangkan masyarakat hanya dapat menilai kinerja kantor kecamatan dari kualitas pelayanan yang di terimanya.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa perangkat daerah kabupaten/kota salah satunya daerah adalah kecamatan. Pendefinisian secara langsung tentang kecamatan ada pada pasal 1 ayat (24): “Kecamatan atau yang disebut dengan nama lain adalah bagian wilayah dari Daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh camat”. Daerah kabupaten/kota membentuk kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat.

Maka pelaksanaan otonomi daerah ini memberikan peluang kepada Camat Kecamatan Cimahi Utara untuk melaksanakan kewenangan yang lebih luas dalam rangka mengurus daerahnya sendiri terutama di Kantor Kecamatan Cimahi Utara untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Masyarakat diberikan peluang untuk mengembangkan aspirasi dalam pembangunan daerah. Maka peranan masing-masing pihak harus menjadi kekuatan besar untuk mengelola daerah. Oleh sebab itu manusia memerlukan organisasi dan sebaliknya organisasi memerlukan manusia sebagai wadah yang memungkinkan masyarakat dapat meraih hasil yang sebelumnya tidak dapat dicapai oleh individu secara sendiri-sendiri.

Kecamatan Cimahi Utara merupakan salah satu wilayah pemerintahan yang berada dibawah Kota Cimahi. Kecamatan Cimahi Utara merupakan wilayah bagian dari Kota Cimahi dan berada dibawah perlindungan Kota Cimahi. Kecamatan Cimahi Utara berpenduduk 133.264 jiwa terbagi kedalam 87 RW dan 469 RT, dengan luas wilayah 1.332,29 Ha. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Parongpong, Kabupaten Bandung Barat, Selatan berbatasan dengan Kecamatan Cimahi Tengah, Timur berbatasan dengan Kecamatan Sukasari & Kecamatan Sukajadi, Kota Bandung, Barat berbatasan dengan Kecamatan Ngamprah, Kabupaten Bandung Barat.

Kantor Kecamatan Cimahi Utara perlu mengetahui bagaimana cara memberikan kepuasan masyarakat dengan siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan dari masyarakat. Kurangnya kepuasan masyarakat dapat di akibatkan oleh

rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan kantor Kecamatan Cimahi Utara. Oleh karena itu, pihak Kecamatan Cimahi Utara dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan masyarakat dengan memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, dengan kualitas pelayanan yang sesuai maka kepuasan masyarakat terhadap pelayanan suatu jasa dapat terpenuhi atau bahkan melebihi harapannya, sehingga menimbulkan kepuasan masyarakat. Pelayanan telah berorientasi pada masyarakat karena ukuran persepsi kepuasan bukan berada pada pandangan penyedia pelayanan saja namun terletak pada diri masyarakat juga. Apabila pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan yang diharapkan dan mencapai kepuasan masyarakat, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan berkualitas.

Data penelitian ini yang mana akan diteliti adalah pelayanan elektronik, merupakan contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah dalam rangka mewujudkan tertib melengkapi administrasi kependudukan serta keberlangsungan penyediaan data kependudukan secara nasional, pemerintah bertanggung jawab dalam menyediakan data kependudukan yang akurat dan terkini.

Dengan adanya kualitas pelayanan *e-service* yang baik di dalam suatu organisasi publik akan menciptakan kepuasan bagi masyarakat. Kualitas pelayanan *eservice* berpengaruh terhadap kepercayaan melalui kepuasan masyarakat. Hal ini mempunyai arti bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat yang akan diikuti dengan peningkatan kepercayaan masyarakat. Oleh

karena itu organisasi publik harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan.

Haruslah di sadari pula bahwa pelayanan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa merupakan suatu aspek vital dalam rangka mempertahankan eksistensi suatu organisasi. Meskipun demikian untuk mewujudkan kepuasan secara menyeluruh tidaklah mudah, apalagi masyarakat sekarang lebih terdidik dan betul-betul telah memahami haknya. Masyarakat akan selalu memperhatikan semua haknya dan dengan semaksimal mungkin akan menggunakannya untuk mendapatkan kepuasan kebutuhan.

Berdasarkan hasil penjajagan yang dilakukan peneliti di Kecamatan Cimahi Utara, diduga bahwa kepuasan masyarakat masih kurang, hal tersebut dapat dilihat dari indikator sebagai berikut:

1) **Sistem keluhan dan saran (*complaint and suggestion system*).**

Contoh : tidak adanya penindaklanjutan yang dilakukan oleh pegawai PNS dari pengaduan keluhan dan saran yang telah disampaikan oleh pengunjung/masyarakat kepada Kecamatan Cimahi Utara melalui kotak saran, kartu komentar atau lainnya terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Cimahi Utara.

2) **Analisis konsumen yang hilang (*lost customer analysis*).**

Contoh : tidak adanya pegawai PNS Kecamatan Cimahi Utara yang berusaha menghubungi masyarakat yang mempunyai kekurangan atau

kekeliruan dalam persyaratan untuk melengkapi administrasi kependudukan online sehingga proses dalam melengkapi administrasi kependudukan online terhambat.

Kurangnya kepuasan masyarakat tersebut diduga karena masih rendahnya kualitas pelayanan, yaitu dengan indikator sebagai berikut :

- 1) **Bukti Langsung (*tangibles*)**. Contoh : ruang tunggu pelanggan yang tidak memadai karena kurang luasnya ruangan, sehingga pelanggan kurang merasa nyaman.
- 2) **Daya Tanggap (*responsiveness*)**. Contoh : pegawai PNS dan Non-PNS kecamatan Cimahi Utara kurang cepat dan tanggap dalam melayani masyarakat dan dalam menanggapi keluhan masyarakat serta kurang bersikap ramah dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut yang dituangkan kedalam usulan penelitian yang berjudul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan *E-service* Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Cimahi Utara.”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut diatas, maka peneliti mengidentifikasi masalah, sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan *e-service* terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Cimahi Utara ?
2. Hambatan-Hambatan apa saja yang dihadapi dalam pelayanan *e-service* terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Cimahi Utara ?
3. Usaha apa sajakah yang dilakukan untuk menanggulangi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan *e-service* terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Cimahi Utara?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

- a. Menemukan data dan informasi sebenarnya tentang pengaruh kualitas pelayanan *e-service* terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Cimahi Utara.
- b. Mengembangkan data dan informasi yang menjadi hambatan dalam kualitas pelayanan *e-service* terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Cimahi Utara.
- c. Menerapkan data dan informasi untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam kualitas pelayanan *e-service* terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Cimahi Utara.

### **1.4. Kegunaan Penelitian**

- a. Kegunaan Teoritis

Menambah pengetahuan peneliti secara teoritis yang diperoleh selama kuliah, serta menambah wawasan dan pengetahuan di bidang Ilmu



Administrasi Negara khususnya mengenai pelaksanaan kualitas pelayanan *e-service* terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Cimahi Utara

b. Kegunaan Praktis

Hasil Penelitian ini sebagai sumbangan pemikiran dan bahan masukan bagi Kecamatan Cimahi Utara mengenai pengaruh kualitas pelayanan *eservice* terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Cimahi Utara.