**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Penelitian**

Organisasi merupakan tempat atau wadah yang digunakan orang – orang untuk berkumpul dalam aktivitas untuk menentukan tujuan bersama. Baik dalam perusahaan, maupun dalam instansi pemerintah sekalipun membutuhkan organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Organisasi tidak terlepas dari sumber daya manusia karena bagaimana pun manusia lah yang menjalankan roda organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Aktivitas yang dilakukannya antara lain seperti perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi serta aktivitas lainnya yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi.

Organisasi pemerintah atau organisasi publik memiliki tugas dan wewenang yang sudah diatur dalam suatu landasan hukum yang ditetapkan oleh pemerintahan. Organisasi publik memiliki perbedaan dengan organisasi privat atau organisasi bisnis yang berorientasi pada keuntungan finansial sebagai tujuan utamanya. Organisasi publik memiliki peran untuk melayani kebutuhan seluruh lapisan masyarakat sebagai landasan utamanya. Pemberian layanan kepada publik tersebut dilakukan guna memenuhi segala kebutuhan yang dibutuhkan oleh publik dalam hal ini adalah masyarakat.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tentunya menyangkut kepentingan umum dimana seluruh lapisan masyarakat merasakan pelayanan tersebut. Oleh karena itu aparatur negara sebagai pelaksana pelayanan dituntut untuk memberikan suatu pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Dalam pelayanan publik terdapat kualitas yang menentukan apakah pemberian layanan terhadap publik sudah berjalan dengan baik atau belum.

Kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai suatu bentuk ukuran dari kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dalam hal ini adalah pemerintah. Kualitas pelayanan merupakan unsur penting dalam menjalankan pelayanan publik karena kualitas pelayanan lah yang menjadi salah satu tolok ukur bagi keberhasilan suatu organisasi publik dalam menjalankan tugasnya. Bila kualitas pelayanan sudah berjalan dengan baik maka masyarakat akan merasa puas, hal ini lah yang menjadi tingkat keberhasilan kinerja organisasi publik.

Kepuasan publik dalam hal ini adalah kepuasan masyarakat merupakan salah satu tolok ukur pula pada keberhasilan suatu organisasi publik dalam menjalankan tugasnya. Sebuah pelayanan publik dapat dikatakan berhasil apabila masyarakat yang dilayani merasa puas, sebaliknya jika masyarakat merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah maka kinerja organisasi publik bisa dikatakan kurang baik dalam menjalankan tugasnya.

Kecamatan merupakan suatu organisai publik dimana salah satu tugas dari kecamatan adalah melayani kebutuhan seluruh lapisan masyarakat yang berdomisili di daerah tersebut. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 2016 Pasal 50 Tentang Perangkat Daerah menyebutkan bahwa kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa atau sebutan lain dan kelurahan.

Kecamatan Cileunyi adalah salah satu Kecamatan di wilayah Kabupaten Bandung yang berada di kawasan Bandung Timur dan merupakan hasil pemekaran dari Kecamatan Ujungberung, yang berdasar pada Peraturan Pemerintah Nomor 16 tahun 1987 tentang Perubahan Batas Wilayah Kabupaten Bandung dan Kota Bandung. Kecamatan Cileunyi merupakan wilayah simpul atau penyangga yang menghubungkan Jawa Barat wilayah Barat dengan Jawa Barat wilayah Timur yang diapit oleh dua pusat pertumbuhan kota dan Kabupaten yaitu Kota Bandung dan Kabupaten Sumedang. Kecamatan Cileunyi juga merupakan kawasan pemukiman dan perdagangan/jasa serta kawasan industri.

Kecamatan Cileunyi memiliki luas wilayah kurang lebih 2.835.146 ha yang terdiri dari 6 desa yaitu Desa Cileunyi Wetan, Desa Cileunyi Kulon, Desa Cimekar, Desa Cinunuk, Desa Cibiru Wetan dan Desa Cibiru Hilir. Kecamatan Cileunyi Meliputi 33 dusun, 145 RW dan 768 RT dengan jumlah penduduk 163.586 jiwa 48.945 laki-laki 83.874 jiwa dan perempuan 79.712 jiwa.

Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa dan kelurahan dan melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh Bupati untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan Daerah. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparasi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari kecamatan yaitu melayani dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, surat nikah, sertifikat tanah, keterangan pindah dan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB).

Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan terkait dengan kepuasan masyarakat di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung peneliti melihat kepuasan masyarakat masih rendah, hal ini dapat dilihat dari:

1. Persepsi kinerja, kinerja Pegawai di Kecamatan Cileunyi dirasa belum sepenuhnya optimal, hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan pada tanggal 8 Februari 2019 peneliti melihat bahwa masih banyaknya keluhan dari masyarakat yang belum merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh Pegawai di Kecamatan Cileunyi, banyak dari masyarakat yang mengeluhkan tentang lamanya waktu pembuatan berkas (E-KTP).
2. Kesesuaian harapan, harapan masyarakat akan kenyamanan pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Cileunyi dirasa tidak sesuai dengan harapan. Terdapat beberapa masyarakat yang mengeluhkan tentang kenyamanan saat pelayanan diberikan oleh petugas kecamatan. Hal ini dapat dilihat dari menumpuknya masyarakat di ruang tunggu, bahkan masyarakat yang tidak bisa duduk di ruang tunggu menumpuk di pelataran Kecamatan Cileunyi.

Hal tersebut diduga karena kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung dirasa belum optimal, seperti berikut:

1. Daya Tanggap *(Responsiveness),* masih terdapat Pegawai kecamatan yang kurang tanggap dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari beberapa keluhan masyarakat tentang lamanya waktu penyelesaian berkas yang tidak sesuai dengan waktu yang telah disepakati sebelumnya.
2. Bukti Langsung *(Tangibles)*, di dalam indikator ini terdapat unsur mengenai kenyamanan ruangan pelayanan, setelah peneliti melakukan pengamatan di Kecamatan Cileunyi dapat dilihat bahwa ketersediaan ruang tunggu yang ada di Kecamatan Cileunyi dirasa kurang nyaman untuk digunakan, ruangan yang kecil serta ketersediaan kursi di ruang tunggu tidak cukup untuk menampung masyarakat yang berkunjung ke kantor kecamatan, sehingga membuat masyarakat menumpuk disekitar pelataran kantor kecamatan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut yang dituangkan kedalam usulan penelitian yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN CILEUNYI KABUPATEN BANDUNG”.

**1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung?
2. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi oleh Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat?
3. Bagaimana usaha yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan yang timbul dalam pelaksanaan pelayanan terhadap peningkatan kepuasan Masyarakat di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung?

**1.3 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung.
2. Mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi oleh Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat.
3. Menerapkan usaha-usaha yang dapat dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan yang timbul dalam pelaksanaan pelayanan terhadap peningkatan kepuasan Masyarakat di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung.

**1.4 Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
2. Kegunaan praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran agar menjadi bahan masukan dan koreksi terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung.