

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Pendahuluan

Dalam era globalisasi saat ini salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh pemerintah khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana menampilkan aparatur yang professional, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif, dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya serta dapat memenuhi aspirasi masyarakat. Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan mengingat secara empirik masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat bekerja secara maksimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik dituntut aparatur pemerintah yang professional, hal ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia menjadi tanggung jawab pemerintah yang merupakan amanat Undang – Undang Dasar 1945 yang secara yuridis diatur dalam pasal 34 ayat (3). Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tentunya menyangkut kepentingan umum dimana masyarakatlah yang merasakan pelayanan tersebut. Makin luasnya pelayanan dan jasa publik yang dikelola oleh pemerintah hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan publik yang baik. Peningkatan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang efektif dan efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayan publik semakin populer,

hal ini terkait dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat yang terus bertambah. Masyarakat sebagai subjek layanan tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit – belit, lama, akibat panjangnya rantai birokrasi.

Kualitas pelayanan merupakan kunci utama bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup organisasi tersebut. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan tersebut. Parasuraman dalam **Lupiyoadi (2013: 216)** mengatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Pelayanan publik harus dilakukan secara transparan dan akuntabel dalam setiap unit pelayanan instansi pemerintah, kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik yang diberikan sesuai dengan indikator pelayanan yang baik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M/PAN/7/2003, tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik tentang bagaimana prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan. Peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal yang sangat penting dan sangat berpengaruh tanpa adanya pelayanan yang baik maka masyarakat tidak akan merasa puas.

Kepuasan menjadi ukuran pertama dalam pelayanan publik. Kepuasan merupakan respon yang diberikan masyarakat melalui sikap masyarakat setelah memperoleh hasil yang didapatkan. **Sedarmayanti (2007)** menyatakan bahwa Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja

(hasil) yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan masyarakat merupakan pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004) Kepuasan Masyarakat Dalam Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2007 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan penerima pelayanan, maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Tingkat kepuasan dapat dilihat dari hasil perbandingan antara tingkat kinerja yang dicapai oleh para penyelenggara pelayanan dengan harapan pengguna layanan. Dengan bahasa lain, tingkat kinerja layanan yang tinggi akan berbanding lurus dengan harapan penggunaan layanan, sehingga kepuasan pengguna layanan dapat terwujud. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan adalah fungsi dari kesan kinerja atau hasil yang diharapkan. Layak atau tidak suatu lembaga pemerintah dapat dilihat dari kualitas yang diberikan. Terciptanya kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat aparatur pemerintah harus berperan aktif dalam menjalankan tugasnya sebagai pemberi layanan.

Salah satu lembaga pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik adalah kecamatan. Kecamatan adalah suatu organisasi publik dimana salah satu tugas dari kecamatan adalah melayani kebutuhan masyarakat sesuai dengan domisili daerah tersebut. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 2016 Pasal 50 ayat 1 bahwa kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi

penyelenggaraan pemerintah, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa atau sebutan lain kelurahan. Kecamatan sebagai pelayan penyedia publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam bentuk jasa atau perizinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan.

Kecamatan Cimenyan merupakan salah satu kecamatan di wilayah Kabupaten Bandung yang berada di kawasan Bandung Timur, Kecamatan Cimenyan diresmikan menjadi kecamatan definitif pada Tahun 1989 sebagai pemekaran dari wilayah Kecamatan Cicadas Kota Bandung berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1987 tentang Perluasan Wilayah Kota Bandung, yang saat ini telah mengalami perkembangan kemajuan yang cukup pesat, mulai dari infrastruktur sarana perhubungan peningkatan kesehatan, pendidikan dan peningkatan daya beli serta starta sosial masyarakatnya.

Kecamatan Cimenyan mempunyai luas 2 **km²** yang mencakup 7 Desa/Kelurahan. Adapun Desa/Kelurahan tersebut yaitu : Desa Cimenyan, Desa Mekarmanik, Desa Mekarsaluyu, Desa Sindanglaya, Desa Mandalamekar, Desa Ciburial, dan Desa Cikadut.

Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan terkait dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang pada Kecamatan Cimenyan masih terlihat rendah, hal tersebut terlihat dari :

1. Presepsi Kinerja, Hasil kinerja yang diterima oleh masyarakat belum optimal diduga disebabkan oleh dimensi kualitas pelayanan persepsi kinerja, hal ini dilihat dari data Survey Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Cimenyan pada tanggal 1 Maret 2022 peneliti melihat bahwa masih banyak keluhan dari masyarakat yang belum merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh Pegawai di Kecamatan Cimenyan, banyak dari masyarakat yang mengeluhkan mengenai lama waktu penyelesaian berkas dan bukti fisik KTP yang tidak sesuai dengan waktu yang telah disepakati sebelumnya.
2. Kesesuaian Harapan, Masyarakat yang datang ke Kecamatan Cimenyan merasa tidak sesuai dengan karena diduga disebabkan oleh dimensi kualitas pelayanan kesesuaian harapan di karenakan sarana dan prasarana yang kurang baik terlihat dari beberapa faktor seperti : kenyamanan ruang pelayanan yang terlihat kumuh dan banyak fasilitas yang sudah tidak memadai.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut yang dituangkan ke dalam usulan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung “**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka permasalahan yang menjadi perhatian peneliti adalah :

1. Bagaimana gambaran mengenai Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat yang ada di Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung.
2. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat yang ada di Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Mengetahui bagaimana gambaran mengenai Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat yang ada di Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung.
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat yang ada di Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian terdiri dari kegunaan teoritis yang berdasarkan pertimbangan kontekstual dan konseptual dan kegunaan praktis untuk perbaikan bagi lembaga yang bersangkutan. Kegunaan penelitian ini dijelaskan sebagai berikut :

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 Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
2. Kegunaan Praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan koreksi terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung.