

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara dari pelayanan publik itu sendiri dengan sebagai sebuah upaya untuk pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan dan juga sebagai pemenuhan dari kebutuhan publik. Di dalam sebuah pelaksanaan dari penyelenggaraan publik, aparatur pemerintah menciptakan kesejahteraan yang dimana masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan dengan kualitas yang baik dari pemerintah dikarenakan masyarakatpun telah mengalokasikan dana dari penghasilannya unruk negara, seperti contoh pembayaran retribusi, pajak, dan juga yang lain-lainnya. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 yang membahas tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa masyarakat berhak mendapatkan kualitas pelayanan publik yang terbaik dan berkualitas sesuai dengan asas dan juga tujuan dari pelayanan, dan adapun tujuan dari pelayanan publik adalah kepuasan dari masyarakat.

Kepuasan masyarakat akan tercapai ketika pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan standar yang semestinya diberikan atau bahkan sudah lebih baik dari standar pelayanan yang ditetapkan sebelumnya. Maka dari itu, metode yang digunakan untuk mengukur seberapa puasny masyarakat dan juga kualitas pelayanan yang diberikan yaitu dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat yang terdapat di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP//25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Indeks kepuasan masyarakat merupakan sebuah data dan juga informasi mengenai tingkat dari kepuasan masyarakat yang didapatkan dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas anggapan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik itu sendiri yang membandingkan antara kebutuhan dan harapannya.

Pelayanan publik itu sendiri adalah segala kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap penduduk, warga negara, atau bahkan sebuah barang, jasa, dan juga pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh para penyelenggara pelayanan publik yang berkaitan dengan pelayanan publik. Salah satu kantor yang memberikan sebuah pelayanan publik adalah Kantor Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka, Kantor Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka ini melayani kebutuhan masyarakat terkait dengan pelayanan perizinan seperti Penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK), kemudian pemberian rekomendasi atau pengesahan surat pengantar permohonan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), lalu surat perizinan keramaian atau penutupan jalan, kemudian ada surat keterangan domisili organisasi, kemudian pelayanan legalisasi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan juga Kartu Keluarga (KK), lalu pelayanan rekomendasi permohonan administrasi kependudukan, pengesahan SPPT, rekomendasi atau pengesahan pernyataan penghasilan, surat keterangan miskin, surat keterangan dispensasi menikah, permohonan perceraian, pernyataan belum menikah dan lainnya.

Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang dimana terciptanya hubungan yang baik, lancar, dan dinamis antara penyedia atau pemberi layanan dengan pengguna layanan, baik jasa manusia. Pelayanan publik ini sangat erat kaitannya dengan ketepatan waktu, kemampuan daya tanggap, dan juga sarana dan prasana yang ada. Jika layanan yang diberikan telah sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan dan diharapkan, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan tersebut sudah termasuk kedalam pelayanan yang berkualitas. Baik atau buruknya kualitas pelayanan tidak berdasarkan pada sudut pandang persepsi dari pengguna atau penerima pelayanan dan aturan ataupun ketentuan tentang kualitas pelayanan. Laporan pengaduan masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik meningkat drastis hingga mencapai 350%, ujar Ketua Omnibudsman Republik Indonesia yaitu Danang Girindawardana. Peningkatan pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat tersebut tidak hanya berkisar kepada pengaduan yang sifatnya indental pelayanan publik saja, melainkan keluhan ini juga meningkat sangat drastis di masalah-masalah sistematis kebijakan-kebijakan yang berakibat dengan penundaan yang berlarut-larut, adanya pungutan liar (PUNGLI), dan ketidakpastian dari produser pelayanan dan adanya konflik kepentingan.

Dengan adanya temuan observasi tersebut dapat dikatakan bahwa implementasi dari pelayanan publik baik yang dilakukan oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah terbilang memprihatinkan, karena dapat dilihat data dari Omnibudsman Republik Indonesia yang menyebutkan bahwa rata-rata dari pengimplementasian dari pelayanan publik masih berada di bawah 30%.. Di tingkat kementerian saja hanya mencapai sebesar 22,2%, kemudian di lembaga negara dan pemerintahan mencapai sebesar 27% dan pemerintahan daerah mencapai sebesar 10,5%. Dapat diartikan bahwa apabila semakin kecil atau rendah implementasi pelayanan publik dapat memicu meningkatnya potensi dari pungutan liar (PUNGLI) serta masyarakat dapat menilai bahwa instansi pelayanan publik telah mengabaikan dari Undang-Undang pelayanan publik dan membiarkan ataupun menumbuhkan potensi adanya pungutan liar (PUNGLI) atau bahkan tindakan korupsi di lingkungan atau di sektor pelayanan publik.

Dari pengertian dan juga beberapa penjelasan tentang kualitas pelayanan tersebut disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yaitu sebuah usaha atau upaya untuk memenuhi segala sesuatu yang berkaitan atau berhubungan dengan produksi, manusia, proses, jasa, lingkungan, dan juga yang menjadi kebutuhan serta keinginan dari pengguna pelayanan berupa barang dan jasa yang diharapkan bisa memenuhi harapan dan juga kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Secara umum kualitas pelayanan harus dapat memenuhi harapan-harapan dari pelanggan dan juga dapat memuaskan segala macam kebutuhan yang mereka butuhkan. Namun dengan definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak menandakan bahwa di dalam menentukan kualitas dari pelayanan penyedia jasa yang diberikan harus mengikuti semua keinginan dari konsumen.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dan juga mengkaji secara lebih lanjut tentang kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang dibahas dalam bentuk usulan penelitian judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah Kualitas Pelayanan Publik Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai di dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan oleh penulis di dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa memberikan sumbangan dalam pemikiran dan juga memperluas wawasan terkhusus kepada mahasiswa atau mahasiswi
2. Secara praktis, diharapkan penelitian ini mampu memberikan sebuah tambahan ilmu dan juga bahan alternative pemikiran atau pertimbangan mengenai pelayanan publik
3. Secara metodologis, diharapkan dapat menjadi acuan dan juga kajian penulisan dalam rangka pengembangan bagi mahasiswa ataupun masyarakat umum yang nantinya akan melaksanakan penelitian serupa atau sama
4. Sebagai bahan pertimbangan bagi instansi dalam hal memotivasi sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka