

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan. Menurut Parasuraman dalam Lopyadi (2013), mengatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima

Peningkatan pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintah dititik beratkan pada upaya-upaya mempermudah pelayanan, mempercepat pelayanan, memperpendek birokrasi, transparansi, dan adanya kepastian dalam pelayanan, sehingga melalui peningkatan pelayanan diharapkan keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah selama ini, seperti: prosedur dan tata pelayanan yang diberikan yang tidak jelas, waktu pelayanan yang tidak tepat, mekanisme pelayanan yang berbelit-belit dan biaya pelayanan yang tidak pasti akan dapat dihindari.

Berdasarkan Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang

disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Zeithaml dan Bitner (2006) kualitas layanan adalah suatu evaluasi yang terfokus yang mencerminkan persepsi konsumen akan reliability, assurance, responsiveness, empathy, dan tangibles. Sedang Tjiptoni (2007) mendefinisikan kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan public sesuai tujuan pembentukannya. Salah satu permasalahan krusial yang dihadapi pemerintah kota dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini adalah dalam penerbitan izin yang pada prinsipnya mengacu pada standar pelayanan dalam UU No.25 tahun 2009 dan PP No.96 tahun 2012 tentang pelayanan publik.

Kualitas Layanan Pada Kelurahan Sukamulya ini, harus membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan. Penyelenggaran pelayanan public harus dilakukan sesuai apa yang diharapkan dan tuntutan seluruh warga kelurahan sukamulya.

Pelayanan publik yang wajib di taati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Dalam Undang-Undang KEMENPAN No.63 tahun 2003 di jelaskan tentang standart pelayanan. Yang meliputi : (1) Prosedur pelayanan Prosedur pelayanan yang di bakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. (2) Waktu Pelaksanaan Waktu penyelesaian yang di tetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. (3) Biaya Pelayanan Biaya / Tarif pelayanan termasuk rinciannya yang di tetapkan dalam proses pemberian pelayanan. (4) Produk Pelayanan. Hasil pelayanan yang

akan di terima sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan. (5) Sarana dan Prasarana. Penyediann sarana dan prasaranan pelayanan yang memadai oleh penyelenggraan pelayanan publik. (6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus di tetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan,keahlian.

Surat keterangan usaha (SKU) adalah dokumen penting yang perlu dimiliki oleh para pelaku usaha. SKU merupakan sebuah bukti legalitas usaha yang diterbitkan oleh pihak berwenang seperti kelurahan atau kecamatan setempat untuk menyatakan jika yang bersangkutan memiliki sebuah usaha dengan aktivitas usaha yang jelas.

Singkatnya, surat keterangan usaha adalah dokumen yang bersifat informatif dimana di dalamnya memuat berbagai informasi penting terkait suatu usaha, mulai dari nama perusahaan, alamat, jenis bisnis yang dijalankan, nomor izin usaha, tanggal berlakunya perizinan usaha yang diterima, dan lain sebagainya. Dasar hukum kepemilikan SKU telah diatur dalam Undang-Undang No. 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan. Sedangkan untuk masa berlakunya, SKU berlaku selama 1 tahun terhitung sejak tanggal pertama kali diterbitkannya dokumen ini.

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan konsumen atau belum karena setiap masyarakat atau konsumen mempunyai penilaian masing – masing setiap pelayanan yang diberikan terhadap individunya. Dengan demikian masyarakat atau konsumen akan menerima baik dan buruknya pelayanan yang sudah diterima dari Kantor kelurahan. Oleh karena itu, Kantor kelurahan, Sukamulya kecamatan bungursari

kota tasikmalaya dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen/masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan penyedia fasilitas agar kepuasan konsumen meningkat.

Kantor Kelurahan Sukamulya adalah merupakan satuan unit kerja pemerintah yang dinamis dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat pelayanan di wilayahnya. Adapun jenis-jenis pelayanan di Kantor Kelurahan Sukamulya diantaranya surat pengantar kartu tanda penduduk, surat pengantar kartu keluarga, surat keterangan usaha, surat keterangan domisili, surat keterangan kurang mampu, surat keterangan ahli waris, surat keterangan kepemilikan tanah, surat keterangan pemasangan listrik, surat keterangan kelahiran, surat keterangan penambahan nama di kartu keluarga.

Proses pelayanan pada Kantor Kelurahan Sukamulya dapat dilihat dari pada staf/pegawai sebagai pemberi layanan pada kantor tersebut staf / pegawai yang merupakan tulang punggung dari pada satuan unit kerja pada kantor Kelurahan Sukamulya. Mengingat sangat pentingnya kualitas pelayanan terhadap peningkatan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sukamulya, sesuai dengan hasil penelitian kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur yang ada di Kelurahan Sukamulya belum maksimal yaitu masih menimbulkan ketidakpuasan dari masyarakat, diantaranya masih banyak masyarakat yang datang lebih dari 2 (dua) kali untuk mengurus berbagai keperluan seperti surat pengantar kartu keluarga, surat pengantar kartu tanda penduduk, dan lain – lain. Hal ini dikarenakan ketidaktepatan waktu pelayanan, tanggung jawab dan kemudahan, kenyamanan, serta keramahan belum sepenuhnya berjalan dengan baik sebagaimana yang diharapkan.

Pelayanan publik, terutama terkait penerbitan SKU, sosialisasi yang kurang dapat menimbulkan berbagai masalah, seperti rendahnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur, persyaratan, dan manfaat dari SKU itu sendiri. Banyak warga yang belum memahami proses pengajuan atau pentingnya memiliki SKU, yang pada akhirnya menghambat efektivitas pelayanan. Hal ini juga berdampak pada rendahnya kesadaran warga untuk mengurus SKU, mengingat banyak di antaranya yang merasa prosesnya rumit atau tidak tahu di mana harus memulai. Fasilitas di kantor kelurahan juga menjadi faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan.

Kelurahan Sukamulya, fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, peralatan administrasi, hingga ketersediaan tenaga pelayanan sering kali kurang memadai. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan menjadi tidak maksimal, proses pengajuan menjadi lambat, serta kenyamanan warga saat mengurus dokumen terganggu. Dengan keterbatasan fasilitas, kelurahan juga kesulitan untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, dan efisien. Kedua masalah tersebut—kurangnya sosialisasi dan fasilitas yang kurang memadai—mencerminkan tantangan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Untuk meningkatkan kualitas layanan SKU, dibutuhkan perhatian pada peningkatan akses informasi dan penambahan sarana serta prasarana yang mendukung proses administrasi agar pelayanan di Kelurahan Sukamulya lebih optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dari uraian tersebut, maka pelayanan staf / pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik terus di tingkatkan. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh

pemerintah daerah Kota tasikmalaya adalah Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sukamulya Kecamatan bungursari.

Dengan demikian berdasarkan berbagai latar belakang dan pemikiran tersebut sehingga dari uraian tersebut peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut yang dituangkan ke dalam usulan penelitian dengan judul : **"Kualitas Pelayanan Publik Dalam Surat Keterangan Usaha di Kantor Kelurahan Sukamulya Kecamatan Bungursari Kota Tasikmalaya ."**

1.2 Fokus Penelitian

Peneliti ini memilih untuk memfokuskan penelitian kepada yang dilakukan oleh kelurahan Sukamulya kecamatan Bungursari kota Tasikmalaya.

Metode Kualitas Layanan dalam Kantor Kelurahan Sukamulya telah ditetapkan sasaran, waktu, proses, dan metode pelaksanaannya. Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11), mengemukakan ada lima dimensi-dimensi kualitas jasa. Kelima dimensi-dimensi tersebut adalah: keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

1. *Reliability* (kehandalan), meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), meliputi kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang

jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan. Misalnya, karena keterlambatan keberangkatan pesawat, penumpang diberi makanan dan minuman.

3. *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan risiko.
4. *Empathy* (empati), meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, serta kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.
5. *Tangibles* (produk-produk fisik), meliputi tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian yang telah dipaparkan dengan memanfaatkan studi literatur, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas layanan dalam surat keterangan usaha di Kantor Kelurahan Sukamulya Kecamatan Bungursari Kota Tasikmalaya dan apa yang menjadi hambatan dalam pelayanan pelaksanaan Surat

Keterangan Usaha di Kelurahan Sukamulya Kecamatan Bungursari
Kota Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian laporan penelitian riset dan praktek ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan dan hambatan pada pelaksanaan Surat Keterangan Usaha di Kantor Kelurahan Sukamulya Kecamatan Bungursari Kota Tasikmalaya

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa karya tulis ini masih memiliki keterbatasan, namun penulis berharap dapat memberikan kegunaan secara teoritis maupun praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk menunjang ilmu administrasi publik khususnya di bidang administrasi publik.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta masukan yang berguna sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi mengenai kualitas layanan dalam Surat Keterangan Usaha di kantor Kelurahan Sukamulya Kecamatan Bungursari Kota Tasikmalaya. Untuk bahan pertimbangan dalam pemecah masalah yang dihadapi oleh pemerintah untuk lebih meningkatkan mengenai kualitas layanan pada kantor kelurahan. Penelitian ini berharga sebagai sumber alternatif untuk dipikirkan atau dipertimbangkan dalam penilaian anda berdasarkan kualitas

layanan pada Kantor Kelurahan Sukamulya Kecamatan Bungursari kota Tasikmalaya.

1.4.3 Kegunaan Peneliti

Hasil penelitian diharapkan menambah pengalaman keilmuan mengenai Kualitas Pelayanan dalam Surat Keterangan Usaha di Kantor Kelurahan Sukamulya Kecamatan Bungursari Kota Tasikmalaya .