

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang diberikan aparat pemerintah saat ini dinilai belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini terlihat dari pengamatan berbagai media massa terhadap masyarakat umum. Meskipun terdapat kemunduran di atas, namun jika tidak diatasi akan berdampak negatif terhadap pemerintah. Lebih penting lagi, hal ini dapat menimbulkan kurangnya pemahaman di kalangan masyarakat umum. Salah satu langkah awal yang harus dilakukan dalam meningkatkan pelayanan publik adalah dengan melakukan survei terhadap persepsi masyarakat umum terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dengan cara menurunkan persepsi masyarakat umum terhadap pelayanan yang diberikan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam. Kepuasan masyarakat terhadap lembaga publik sangat penting bagi kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat tumbuh ketika masyarakat menerima pelayanan yang baik dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikannya. Penyedia layanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks

Kepuasan Masyarakat merupakan ukuran keberhasilan pelayanan dan dapat dijadikan gambaran kinerja instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena negara sebenarnya hadir untuk melayani kebutuhan masyarakat. Peningkatan kepuasan publik sangat dibutuhkan bagi sumber daya aparatur yang profesional, teladan, disiplin, baik secara moral, dan mampu memposisikan diri sebagai pelayan publik yang mampu memberikan pelayanan secara adil dan merata berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan menjadi sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dan ditinggalkan dalam kehidupan bermasyarakat. Pegawai harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat di bawah kepemimpinan pemerintah. Setiap pegawai harus dapat mengutamakan kepentingan negara dan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi dan golongan dalam pelaksanaan fungsinya sebagai abdi negara dan pegawai negeri. Kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas administrasi publik dapat dinilai dari bagaimana pelayanan publik yang diberikan. Pelayanan publik merupakan faktor yang sangat penting baik bagi pejabat pemerintah maupun masyarakat umum untuk meningkatkan kualitas. Pemerintah yang mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang dapat dipercaya, jujur serta profesional (Setijaningrum 2008).

Pelayanan publik yang efektif dan efisien sangat penting dalam memastikan kesejahteraan masyarakat dan kepercayaan terhadap pemerintah atau lembaga terkait. Setiap manusia membutuhkan pelayanan dalam berbagai bentuk untuk memenuhi kebutuhan baik dari segi kualitas pelayanan barang maupun jasa, bahkan secara langsung dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak bisa dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan ini bisa berasal dari berbagai sektor, seperti pemerintah, swasta, maupun sektor non – profit. Oleh karena itu , pelayanan kepada masyarakat memberikan peran penting dalam menentukan kualitas suatu organisasi atau lembaga, seperti pemerintah, perusahaan, atau lembaga sosial.

Kualitas pelayanan ini dapat mempengaruhi citra dan reputasi organisasi, tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat, serta kesuksesan jangka panjang. Saat ini pemberian layanan publik masih menjadi isu sentral dalam pembangunan Indonesia. Peningkatan pelayanan publik masih terus diperbincangkan. Pada hakikatnya manusia membutuhkan pelayanan, dimana konsep pelayanan akan selalu hadir dalam kehidupan semua orang. Menurut Hayat (2017:22) dalam (Sumarli 2020) pelayanan publik merupakan kegiatan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi. Menurut (Pangestika et al. 2020) penyelenggaraan publik adalah lembaga, lembaga dan petugas yang bertanggung jawab menjamin dukungan masyarakat termasuk pemerintah daerah atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Seperti yang kita ketahui keadaan masyarakat umum yang lebih kritis atau berubah dengan cepat, birokrasi publik harus mampu beradaptasi dan melakukan revitalisasi terhadap peran dan fungsinya dalam memberikan pelayanan publik. Perubahan dari yang suka mengatur dan memerintah menjadi suka melayani serta dari pendekatan kekuasaan menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel dan kolaboratif. Hal tersebut seharusnya ditanamkan oleh para aparat birokrasi sebagai abdi negara yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. (Tuju, Kimbal, and Mantiri 2017). Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan manfaat kepada publik secara luas (Carialy and Dwijayanti 2020). Pemerintah ataupun BUMN memiliki peran yang sangat penting dalam kebutuhan dasar manusia, institusi pemerintah, dan hukum, serta dalam berlakunya Peraturan perundang – undangan (Paisa and Gosal 2019).

Salah satu hal yang belakangan ini sering diangkat adalah topik pelayanan publik (*universal service*), salah satu masalah utama dalam pelayanan umum adalah kualitas pelayanan. Banyak pelayanan publik yang sering dikritik karena

lambat, tidak efisien, atau tidak responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Meningkatkan kualitas pelayanan menjadi fokus penting untuk memenuhi harapan masyarakat. Meningkatkan kualitas pelayanan menjadi fokus penting untuk memenuhi harapan masyarakat.

Pelayanan yang efektif seharusnya menjadi hak bagi semua masyarakat, pemerintahan, baik tingkat pusat maupun daerah karena mereka memiliki komitmen untuk memberikan bantuan yang efektif kepada masyarakat, sebagai bentuk pengabdian masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu unsur penting dalam membangun negara yang adil dan berkeadilan. Namun hal ini masih merupakan situasi membingungkan yang belum terselesaikan, salah satunya seperti yang terjadi pada salah satu wilayah Kota Bandung tepatnya di Kecamatan Kiaracondong yang memiliki permasalahan mengenai pelayanan publik khususnya tentang kualitas keamanan. Seperti pada aspek responsivitas dalam melayani masyarakat antara lain kecepatan penyelenggaraan pemerintahan yang diberikan oleh pelayanan penyelenggaraan pemerintahan yang diberikan oleh pelayanan penyelenggara yang lambat dan melebihi waktu yang ditetapkan, selain itu kecepatan penyelenggaraan pemerintahan di Balai Kecamatan Kiaracondong yang menurut masyarakat terlalu lambat. Dalam penelitian ini, peneliti menjadikan Kiaracondong sebagai lokus penelitian karena adanya fenomena baru yang akan dikaji oleh peneliti, serta menjadi empiris peneliti dalam menilai sejauh mana kualitas layanan yang terdapat di Kantor Kecamatan Kiaracondong. Berdasarkan pernyataan tersebut peneliti memilih

wilayah tersebut sebagai lokus penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kiaracondong. Berikut merupakan data survei kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kiaracondong.



Gambar 1.1 Nilai SKM di Kantor Kecamatan Kiaracondong

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui nilai SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) pada tahun 2018- 2019 mengalami kenaikan dengan nilai 80-81,14, pada tahun 2019-2020 dengan nilai 81,14-83,23, selanjutnya pada tahun 2020-2021 mengalami kenaikan sebesar 81,23-86,80, dan pada tahun 2021-2022 nilai survei kepuasan masyarakat menurun dari 86,80 menjadi 85,08. Turunnya nilai kepuasan masyarakat pada tahun 2021- 2022 tersebut disebabkan oleh kualitas pelayanan yang kurang optimal. Sehingga peneliti menetapkan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas terdapat beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi meliputi:

1. Tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kiaracondong mengalami penurunan kualitas pelayanan pada tahun 2021 sebesar 86.80% menjadi 85.05% di awal tahun 2022.
2. Informasi mengenai pelayanan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk yang belum terlaksana dengan baik secara teknis maupun administrasi.
3. Sarana dan prasarana yang belum memadai seperti ruang tunggu yang sangat terbatas.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, penulis menentukan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh *tangibles* (bukti fisik) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung?
2. Seberapa besar pengaruh *Realibility* (keandalan) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh *Responsiveness* (Daya tangkap) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung?
4. Seberapa besar pengaruh *Assurance* (Jaminan dan kepastian) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kiaracondong kota

Bandung?

5. Seberapa besar mana pengaruh *Empathy* (Perhatian) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung?
6. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan di lihat dari *tangibles*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung?

D. Tujuan Penelitian

Secara spesifik berdasarkan rumusan masalah tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui *tangibles* (bukti fisik) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung
2. Mengetahui *Realibility* (keandalan) terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung
3. Mengetahui *Responsiveness* (Daya tangkap) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung
4. Mengetahui *Assurance* (Jaminan dan kepastian) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung
5. Mengetahui *Emphaty* (Perhatian) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung
6. Mengetahui kualitas pelayanan di lihat dari *tangibles*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* secara simultan terhadap

kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini terdiri atas manfaat teoritis dan manfaat praktis, meliputi:

1) Manfaat teoritis

Mampu menambah pengetahuan pemahaman bidang administrasi publik, khususnya kaitannya dengan pemahaman pelayanan publik. Dari temuan penelitian ini dapat menjadi panduan dan sumber informasi untuk penelitian selanjutnya di bidang yang sama.

2) Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pemerintah secara keseluruhan dan dapat menjadi masukan bagi pemerintah Kecamatan Kiaracondong untuk memperbaiki permasalahan dan kualitas layanan yang ada.

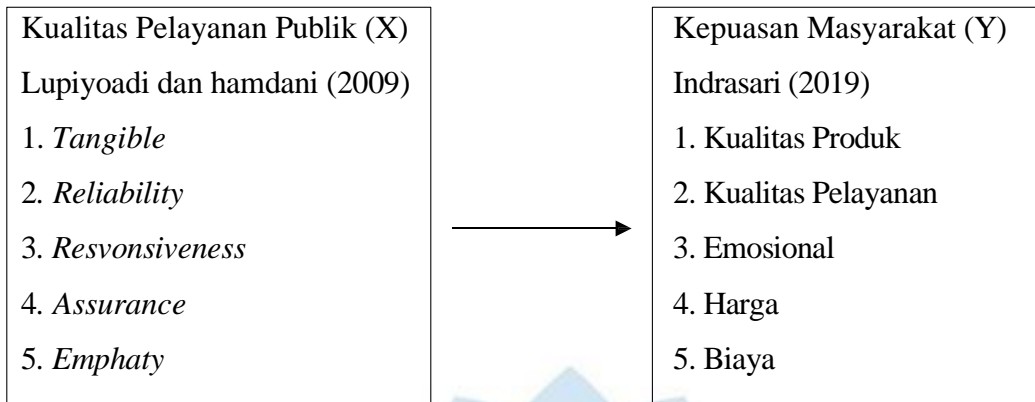
F. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan sebuah konsep untuk memperkuat suatu penelitian dengan mengacu pada teori sebagai pisau analisis dalam rangka memperkuat hipotesis pada hasil penelitian yang diperoleh (Sugiyono 2019). Pada penelitian ini teori yang digunakan terdiri dari dua teori. Variabel Independen (X) dalam penelitian ini menggunakan teori kualitas layanan publik

menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2009) kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang diterima. yang meliputi beberapa dimensi yaitu 1.) *Tangible* (bukti fisik) Adapun indikator dalam dimensi ini yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal dan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan keadaan lingkungan. dimana dalam dimensi ini. 2).*Reliability* (Keandalan) kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. 3) *Responsiveness* (ketanggapan) kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. 4) *Assurance* (jaminan) pengetahuan, kesopanan, santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa Kerangka Pemikiran percaya para pelanggan. 5). *Emphaty* (empati) memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Sementara untuk variabel dependen (Y) menggunakan teori kepuasan masyarakat menurut Indrasari (2019) kepuasan masyarakat adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan harapan serta terpenuhinya dengan baik. yang meliputi beberapa dimensi yaitu :1).kualitas produk, Adapun

indikator dalam dimensi ini Sejauh mana produk tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen, Tingkat kepuasan dan kesetiaan konsumen terhadap produk yang dapat diukur melalui survei kepuasan atau umpan balik langsung dari konsumen 2). kualitas pelayanan, Adapun indikator dalam dimensi ini yaitu Kemampuan petugas dalam merespon permintaan atau pertanyaan dengan cepat, Dapat merespon kebutuhan dengan tepat 3). emosional, adapun indikator dalam dimensi ini yaitu Masyarakat merasa puas atas layanan yang diberikan oleh petugas kantor kecamatan kiaracandong, Tingkat rasa senang atau kegembiraan yang dirasakan oleh masyarakat setelah berinteraksi dengan layanan. 4). harga, adapun indikator dalam dimensi ini yaitu Masyarakat merasakan efisien dan puas dengan harga yang ditentukan sesuai dengan layanan yang diberikan 5). Biaya, adapun indikator dalam dimensi ini yaitu Biaya yang dapat dijangkau oleh publik dan sesuai dengan kualitas layanan Menurut Kotler (Eliza, 2015) Kualitas harus diawali dari apa yang dibutuhkan dan berhenti pada apresiasi konsumen. Masyarakat juga disebut sebagai konsumen dalam menerima pelayanan dari pemerintah. Oleh karena itu Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Sulaiman, Sunarsih, and Zain 2022). Adapun kerangka pemikiran dari penelitian ini yaitu:

Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran



G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan pernyataan dugaan mengenai hubungan antara dua variabel atau lebih. Hipotesis dapat dikatakan sebagai jawaban sementara atas masalah penelitian yang sudah dirumuskan yang kemudian diuji secara empiris sampai akhirnya dibuat suatu kesimpulan yang diterima atau ditolak. Adapun hipotesis dari penelitian ini adalah:

1. H₀ : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *tangibles* (Bukti fisik) terhadap kepuasan masyarakat.
H₁ : Terdapat pengaruh yang signifikan antara *tangibles* (Bukti fisik) terhadap kepuasan masyarakat.
2. H₀ : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Realibility* (keandalan) terhadap kepuasan masyarakat.
H₁ : Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Realibility* (keandalan) terhadap kepuasan masyarakat.
3. H₀ : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara

Responsiveness (Daya tangkap) terhadap kepuasan masyarakat

H1 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Responsiveness* (Daya tangkap) terhadap kepuasan masyarakat

4. H0: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Assurance* (Jaminan dan kepastian) terhadap kepuasan masyarakat

H1 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Assurance* (Jaminan dan kepastian) terhadap kepuasan masyarakat.

5. H0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Emphaty* (Perhatian) terhadap kepuasan masyarakat.

H1 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Emphaty* (Perhatian) terhadap kepuasan masyarakat.

6. H0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *tangibles*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung

H1 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara *tangibles*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung.

H. Kajian Penelitian Terdahulu

Berikut ialah tabel dari beberapa Penelitian Terdahulu yang berhubungan dengan judul yang akan dilakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung.

Tabel 1.1 Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penulis	Judul Penelitian	Perbedaan
1	Novita Sahri	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar	Dalam penelitian ini,meneliti di Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar sedangkan peneliti akan berfokus di kecamatan kiaracandong, Hal ini tentunya akan menjadi pembeda terkait hasil pada penelitian yang akan dilakukan peneliti. Selain itu juga terdapat perbedaan yang dilakukan oleh peneliti yaitu tidak mengacu pada teori yang dirumuskan oleh lupiyoadi dan Hamdani
2.	Siti Anisa	Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap kepuasan masyarakat Di Kantor Desa Helvetia	Dalam penelitian terdahulu fokus penelitiannya di kantor Desa Helvetia, sedangkan peneliti di kantor kecamatan kiaracandong,Adapun pembeda hasil penenlitiannya ialah dimana dalam penenlitan terdahulu dimensi bentuk fisik berpengaruh secara signifikan,sementara dalam penelitian ini dimensi bukti fisik belum dapat

No.	Nama Penulis	Judul Penelitian	Perbedaan
			dikatakan berpengaruh secara signifikan dengan nilai t hitung yang lebih rendah dibandingkan t tabel yaitu sebesar 1.254
3.	Aditya Cholif Firmansyah & Brilliant Rosy	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan)	Dalam penelitian ini meneliti di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan berfokus hanya pelayanan pembuatan E-KTP sedangkan penelitian ini berfokus pada keseluruhan dalam pelayanan yang ada di kecamatan Kiaracandong

Sumber: Olahan Peneliti, 2023