

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi swasta maupun organisasi publik. Organisasi publik merupakan organisasi terbesar yang mewadahi seluruh lapisan masyarakat dengan ruang lingkup negara dan mempunyai kewenangan yang absah di bidang politik, sedangkan organisasi swasta bergerak dibidang pelayanan barang dan jasa dengan hukum pasar oleh satu orang atau lebih yang berorientasi pada keuntungan.

Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan masyarakat, akan tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Sebagaimana dikemukakan oleh kusuma Atmaja (2010:16) dalam penelitiannya bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Manfaat dari pelayanan publik adalah untuk upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, serta dapat menjadi acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan. Standar pelayanan dapat diartikan sebagai tolak ukur atau patokan yang digunakan untuk melakukan pelayanan dan juga sebagai acuan untuk menilai kualitas suatu pelayanan.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia peraturan perundang-undang Nomor 25 Tahun 2009, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

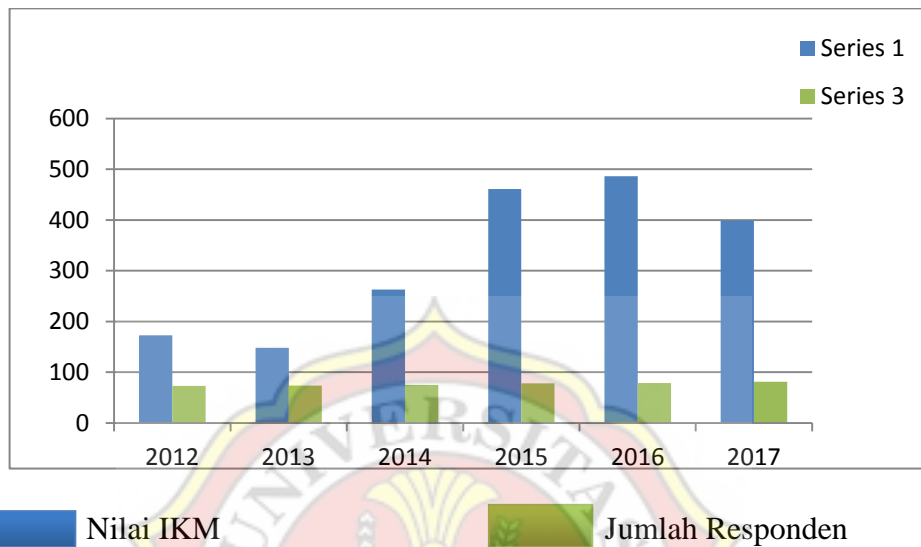
Kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur utama pelayanan publik, kualitas pelayanan sangat penting sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi birokrasi, oleh karena itu penyelenggara pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan. Contohnya pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos, pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tangkap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia.

Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas, sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas, baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara kepada masyarakat”. Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi pemerintah hal ini di buktikan dengan laporan survei.

GAMBAR LAPORAN HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAAN DI BALAI  
PENELITIAN TEKNOLOGI BAHAN ALAM LEMBAGA ILMU  
PENGETAHUAN INDONESIA



Sumber : Merdeka Com

Dari data di atas diketahui Indeks kepuasan masyarakat saat ini masih belum dapat terpuaskan dalam bidang pelayanan yang di ambil dari survei Indeks Kepuasan Masyarakat Indonesia tersebut. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan, sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit ketika mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk) di instansi pemerintah seperti dikenakan biaya untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat.

Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan, ketidak pastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi pemerintah tersebut.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, berdasarkan data yang diperoleh dari Merdeka.com.

Jumlah laporan pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik terus meningkat sebesar 3,5%, ujar Ketua Ombudsman Republik Indonesia Danang Girindrawardana. Peningkatan pengaduan tersebut tidak hanya berkisar pada pengaduan yang bersifat insidental pelayanan publik saja.

Keluhan ini juga meningkat drastis pada masalah kebijakan-kebijakan yang mengakibatkan terjadinya penundaan berlarut, pungutan liar, ketidak pastian prosedur pelayanan dan konflik kepentingan. Banyaknya pengaduan yang masuk maka perlu segera disikapi oleh Instansi yang bersangkutan. Berdasarkan temuan observasi tersebut menyatakan bahwa pelayanan publik baik oleh pemerintah pusat maupun daerah masih memprihatinkan dapat dilihat dari data Ombudsman Republik Indonesia yang menyatakan bahwa rata-rata pelayanan tersebut berada di bawah 30 persen.

Tingkat kementerian 22,2 persen, lembaga negara dan pemerintahan 27 persen dan pemerintah daerah 10,5 persen. Semakin rendah pelayanan publik, dapat memicu meningkatnya potensi pungutan liar (pungli dan korupsi) serta dapat dinilai bahwa Instansi pelayanan publik telah mengabaikan Undang-undang Pelayanan Publik dan membiarkan atau menumbuhkan potensi terjadinya pungli dan korupsi di sektor pelayanan publik.

Instansi pemerintah daerah seperti kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam

penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan.

Melalui transparansi dan standarisasi pelayanan, adapun tugas lain dari kecamatan yaitu melayani dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, surat nikah, sertifikat tanah, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), keterangan pindah. Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya.

Selain itu, kecamatan juga harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan efektif. Terlihat dari meningkatnya pengaduan pelayanan publik maka saya tertarik untuk mendalami penelitian masalah pelayanan publik yang ada di Kantor Camat Medan Barat yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Standar waktu yang diberikan untuk pembuatan KTP yaitu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai enam sampai tujuh bulanan dikarenakan bahan dasar untuk pembuatan KTP, harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu,



itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari.

Permasalahan kedua yaitu mengenai ketiadaan petugas di loket pelayanan. Kantor Camat Medan Barat memiliki dua loket pelayanan umum, hanya terdapat melayani satu orang untuk pengaduan pelayanan sehingga petugas harus membagi tugasnya mengakibatkan masyarakat harus menunggu sangat lama dan apabila sudah memasuki makan siang walaupun masyarakat sudah menunggu sangat lama maka harus menunggu lagi sampai makan siang selesai.

Masalah ketiga, mengenai ketidakramahan pegawai di Kantor Camat Medan Barat kepada pengguna layanan yang datang. Ketidakramahan tersebut terlihat ketika pegawai yang tidak memberikan senyum dan sapaan kepada pengguna layanan dan memberi arahan pengguna layanan dengan nada tinggi karna tidak memenuhi berkas yang diperlukan, dan mengoper-oper layanan dan memenuhi surat-surat lainnya.

Kepuasan masyarakat yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Camat Medan Barat menjadi hal menarik untuk dikaji, karena bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Camat Medan Barat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian di atas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih mendalam bagaimana pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Medan Barat.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi semua pihak. Adapun manfaat penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

##### 1. Manfaat teoritis

- A. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi dalam menambah pengetahuan dan bahan acuan bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.
- B. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian administrasi, terutama mengenai kajian pelayanan publik.

##### 2. Manfaat praktis

- A. Bagi Universitas Dharmawangsa penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan koleksi sehingga memberikan wawasan dan pengetahuan yang lebih luas tentang studi kajian administrasi yang ada dalam kehidupan masyarakat.
- B. Bagi pemerintah Camat Medan Barat, hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran nyata dan menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam membuat kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik yang ada di Kota Medan.
- C. Bagi masyarakat umum hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman masyarakat pada umum agar lebih peka terhadap masalah-masalah yang timbul dalam hal pelayanan publik, sehingga masyarakat juga berperan aktif dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.