

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan Pelayanan Publik bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan undang-undang, Hal ini tercantum dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan 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 penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah Maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik (Kepmenpan No.14/2017).

Pelayanan publik menjadi bagian yang penting diperhatikan dalam pembagunan otonomi karena selain sesuai dengan dasar reformasi bidang pemerintahan demikian pula berkaitan langsung dengan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Pelayanan publik yang baik merupakan hal yang wajib dipenuhi kepada setiap organisasi kerja baik pemerintah maupun swasta. Pelayanan publik yang maksimal tercermin dari sumberdaya yang mumpuni untuk mengerjakan dan menyelesaikan tugas-tugas yang telah ditetapkan. Jika hal-hal tersebut tidak menjadi pedoman maka pelayanan tidak mencerminkan harapan tentang pelayanan yang berkualitas yang didambakan oleh masyarakat (Botutihe,2017: 2).

Para pemberi pelayanan dituntut tidak hanya memberikan pelayanan standar namun di era kekinian pelayanan prima yang mengedepankan kualitas dibutuhkan untuk memberikan hasil yang lebih baik. Untuk menghasilkan pelayanan yang baik instansi terkait harus mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan kepada para pegawainya baik itu dengan memberikan arahan, mengharuskan membaca pedoman dan memberikan pelatihan-pelatihan dalam upaya peningkatan kualitas pegawai itu sendiri, kualitas aparat pemerintah tercermin dari kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan beban tugas masing-masing. Salah satu upaya yang dilakukan dalam mengembangkan dan memelihara kualitas kerja aparat dapat dimulai dengan upaya motivasi. Disamping itu peranan kepemimpinan juga merupakan faktor yang sangat mendukung kualitas pelayanan aparat pemerintah.

Pemerintah sebagai penyelenggara Pelayanan Publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik dan memastikan pelayanan tersebut mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Pemerintah juga berkewajiban untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, serta melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan. Beberapa penelitian terkait pelayanan publik di Indonesia menyebutkan bahwa kinerja pelayanan masih dianggap belum baik atau memuaskan. Salah satu permasalahan yang umum terjadi pada unit penyelenggara pelayanan, unit pelayanan adalah kualitas pelayanan publik yang belum sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Hal ini bisa dilihat dari banyaknya keluhan masyarakat melalui media massa (Maduratna dalam Nisa, dkk 2020: 52).

Hal ini didukung oleh Saputra dan Alwie (2015: 286) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dilihat dari 2011 sampai dengan tahun 2013 terjadi penurunan jumlah nasabah tabungan Sinar yang loyal. Hal ini terjadi karena banyaknya tabungan yang ditutup. Berkurangnya jumlah nasabah yang menabung ini menunjukkan berkurangnya kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Riau Kepri Cabang Siak. Selanjutnya Kotler dan Keller dalam Panjaitan (2016: 177) mengungkapkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan, jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak akan merasa puas. Sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan,

maka pelanggan akan merasa puas. Masyarakat sebagai konsumen sekaligus pelanggan, akan merasa puas apabila kinerja layanan pada pelayanan publik yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan begitu pula sebaliknya. Berdasarkan apa yang telah diuraikan dan dijelaskan diatas, kepuasan masyarakat adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan publik yang diperoleh masyarakat setelah membandingkan dengan apa yang diharapkan.

Kepuasan masyarakat yang rendah disebabkan oleh beberapa faktor antara lain dari segi kualitas pelayanan. Jika seorang aparaturnya mampu memberikan pelayanan yang tinggi maka masyarakat akan merasa puas, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan rendah, maka masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan merasa tidak puas (Eliza,2015: 65). Selain itu kualitas produk merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Menurut Devianto dan Dwiasnati (2018: 13) Pihak yang paling banyak berhubungan langsung dengan kepuasan/ketidakpuasan pelanggan adalah pemasar produk maupun konsumen pengguna produk. Persaingan semakin ketat, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai hal utama.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah di Kota Gorontalo yang menerapkan sistem pelayanan satu pintu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo sebagai instansi yang khusus

betugas memberikan pelayanan mengenai perizinan yang langsung bersinggungan kepada masyarakat. Adapun pelayanan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo adalah sebagai berikut:

1. Bidang perdagangan
2. Bidang perindustrian
3. Bidang pekerjaan umum dan penataan ruang
4. Bidang pariwisata
5. Bidang pendidikan
6. Bidang kesehatan
7. Bidang lingkungan hidup
8. Bidang perhubungan
9. Bidang tenaga kerja
10. Bidang sosial
11. Bidang perikanan kelautan dan pertanian
12. Bidang keagamaan
13. Bidang perkoperasian dan usaha mikro, kecil dan menengah (umkm)
14. Bidang pengendalian dan pengawasan
15. Bidang komunikasi dan informatika
16. Bidang ekonomi.

Berdasarkan data pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo tahun 2019 diperoleh bidang pelayanan terbanyak adalah bidang perizinan perdagangan tercatat ada 395 layanan yang

diberikan kepada masyarakat, adapun alur Pelayanan perizinan dan non perizinan online dengan aplikasi sicantik cloud.

1. Pemohon mendaftar secara online di <http://dpmpstsp.gorontalo.go.id>
2. Petugas front office memverifikasi dokumen syarat perizinan
3. Petugas back office menginput data perizinan
4. Data perizinan divalidasi oleh kepala seksi
5. Data perizinan divalidasi oleh kepala bidang
6. Data perizinan divalidasi oleh sekretaris
7. Data perizinan ditandatangani oleh kepala dinas
8. Pengambilan berkas oleh pemohon

Pada dasarnya pelayanan satu pintu dapat dikatakan sebagai terobosan untuk mereformasi sistem pelayanan perizinan diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo sebagai wujud nyata komitmen Pemerintah pusat di daerah yaitu memberikan pelayanan yang baik dan memberikan pelayanan secara terpadu, sehingga memudahkan masyarakat dan dunia usaha dalam memperoleh perizinan.

Berikut ini data kepuasan masyarakat 3 (Tiga) Tahun terakhir yang diperoleh di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo :

Tabel 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat 3 tahun terakhir Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo

NO	Tahun	Indeks Kepuasan Masyarakat
1	2018	85,48
2	2019	87,04
3	2020	87,13

Sumber : Data Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo Tahun 2020.

Berdasarkan tabel di atas dapat dikatakan bahwa indeks kepuasan masyarakat dalam 3 tahun terakhir cenderung meningkat. Akan tetapi berdasarkan hasil pra-observasi (wawancara) yang dilakukan oleh peneliti pada bulan Agustus 2020 terhadap beberapa masyarakat yang bermohon pelayanan menyatakan bahwa masih belum memenuhi harapan terhadap pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo. Hal ini didukung oleh pengamatan awal yang dilakukan di lapangan ditinjau dari teori Zeithaml (1990: 26) diperoleh bahwa dari dimensi *tangibles*, sarana dan prasana untuk menunjang pelayanan belum secara menyeluru menggunakan sistem informasi manajemen terintegrasi. Dari dimensi *empathy*, masih terdapat petugas yang tidak respek terhadap kebutuhan pemohon (masyarakat), selain itu dari dimensi *responsiveness* petugas masih memberikan waktu tunggu dalam proses pelayanannya. Selanjutnya dari dimensi *reliability*, masih terdapat pegawai yang kurang mampu dalam menjalankan tanggung jawabnya. Sedangkan dari dimensi *assurance*,

jaminan atas pelayanan belum ada kejelasan yang pasti. Hal-hal inilah yang menimbulkan citra yang kurang baik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo khususnya dan Pemerintah Daerah Kota Gorontalo pada umumnya.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat diharapkan oleh masyarakat dimana terciptanya satu kondisi hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, maupun manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan daya tanggap, ketepatan waktu, sarana dan 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 pelayanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka peneliti bermaksud ingin melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo”**.

1.2 Identikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada tabel 1.1 indeks kepuasan masyarakat tahun 2020 yang didapatkan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo yaitu 87,13 dengan permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan belum secara menyeluruh menggunakan sistem informasi manajemen terintegrasi.
2. masih terdapat petugas yang tidak respek terhadap kebutuhan pemohon (masyarakat),
3. Petugas masih memberikan waktu tunggu dalam proses pelayanannya
4. Sebagian Pegawai kurang mampu dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya
5. Jaminan atas pelayanan belum ada kejelasan yang pasti

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dilaksanakannya penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat, baik ditinjau dari segi teori dan praktis:

1.5.1 Manfaat teoritis

Bagi penulis berguna untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan berfikir melalui penulisan karya ilmiah serta melatih penulis untuk memahami dan menguji teori kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat.

1.5.2 Manfaat praktis

Adapun manfaat praktis yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai sumbangan pemikiran kepada pemerintah tentang pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.