

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Program pembangunan dilaksanakan untuk meningkatkan pendapatan masyarakat dan kesejahteraan masyarakat. (Igirisa, I., Rahman, M., Abdussamad, J., Abdusamad, Z., & Husain, A. K., 2020). Salah satu indikatornya adalah meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu penerima layanan itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas layanan yang diterimanya dalam bentuk kinerja. Tingkat kualitas layanan dipersepsikan memuaskan serta baik jika kualitas layanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat dipersepsikan ideal. Kepuasan masyarakat dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu untuk mengukur kepuasan masyarakat serta kualitas pelayanan yang diberikan adalah dengan menggunakan Indeks kepuasan masyarakat terdapat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik. 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.

Dalam hal memberikan pelayanan publik sering kali dapat dilihat dari kualitas dan kepuasan yang di alami langsung oleh sipenerima layanan, sehingga prosesnya tidak menimbulkan masalah dalam hal memberikan pelayanan yang ditinjau dari kualitas pelayanannya tersebut. salah satu tugas pokok birokrasi atau administrasi Negara adalah melaksanakan fungsi pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, sesuai tingkatan baik pada pemerintah pusat maupun yang ada di daerah. Dibiidang pemerintah masalah pelayanan mempunyai peran yang sangat penting, karena pelayanan merupakan suatu kegiatan pemerintah yang menyangkut kepentingan rakyat secara keseluruhan, termasuk pelayanan yang di berikan aparat desa. Karena peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN), sementara itu masyarakat sendiri mempunyai hak untuk dilayani, untuk itulah para Aparatur Negara dituntut untuk dapat meningkatkan kesadaran bernegara dan masyarakat yang ditunjang dengan sumber daya manusia (SDM) yang terdidik dan terampil agar dapat memberikan kualitas pelayanan publik yang bermutu tinggi kepada masyarakat.

Penyedia layanan publik (Pemerintah) yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Masyarakat sebagai penerima layanan berhak menuntut kualitas pelayanan yang baik dari aparaturnya pemerintah, sebagaimana amanah undang-undang nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara disebutkan sebagai aparaturnya Sipil Negara (ASN) bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tugas pelayanan ini adalah memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas sesuai dengan tujuan negara, berdasarkan Pancasila dan undang-undang dasar 1945.

Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipersepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) masyarakat bisa mengalami salah satu tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja dibawah harapan maka masyarakat tidak akan puas. Menurut Handi Irawan dalam (Vellayati 2018: 13), Indikator kepuasan masyarakat mencakup Servis quality, Emotional factor dan Biaya (kemudahan mendapatkan pelayanan). Kepuasan masyarakat bergeser ke arah birokrasi pemerintahan dalam rangka pelayanan publik, karena peningkatan kualitas pelayanan publik dalam bentuk pelayanan adalah sangat penting sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi birokrasi. Oleh karena itu, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih kurang memuaskan masyarakat.

Pelayanan Publik tentunya perlu memperhatikan kebutuhan masyarakat. Kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi jika kualitas pelayanan publik dapat memberikan kualitas pelayanan yang Optimal, adapun indikator Kualitas pelayanan publik yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml

dkk dalam Pasolong (2016:135) diantaranya: Daya Tanggap (*Responsive*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphaty*), dan Kemampuan Fisik (*Tangibles*). Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pelayanan aparatur harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma pelayanan baru, agar kualitas pelayanan yang diberikan mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik, sehingga pemerintah sebagai instansi pemberi pelayanan publik semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik dan sangat tinggi, agar dapat mendorong dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan perlu ditinjau melalui pelayanan yang paling dasar. Pelayanan yang paling dasar adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang disebut dengan Kelurahan/Desa. Pelayanan yang diberikan didesa ini meliputi pelayanan administrasi dasar, misalnya: layanan pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Tanah, Surat Kematian, Surat Keterangan Kependudukan dan masih banyak lainnya.

Desa Buluwatu merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara yang juga melaksanakan pelayanan administrasi dasar, pelayanan administrasi dasar masuk kedalam bagian dari kaur umum. Seperti yang diungkapkan oleh Pemerintah Desa Buluwatu, bahwa dalam pelayanan administrasi dasar dapat dibedakan dalam dua jenis pelayanan, Pertama yaitu pelayanan yang sifatnya hanya sebagai surat pengantar untuk ditindaklanjuti

oleh Kecamatan, seperti: Pengurusan KTP, Surat Tanah, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran. Kedua yaitu pelayanan yang langsung diberikan kepada masyarakat dan tanpa ditindaklanjuti oleh Kecamatan, seperti: Pengurusan surat keterangan kematian, Pembuatan SKTM, Pembuatan Surat Keterangan kelahiran dan lain-lain.

Berdasarkan Hasil Observasi yang ditemukan ternyata tingkat kepuasan masyarakat yang ada pada Kantor Desa Buluwatu masih kurang optimal, masalah pertama dilihat dari service quality (kualitas layanan) masih ada juga aparat desa tidak sesuai prosedur terkait dalam melayani sehingga hal tersebut tidak sesuai dengan harapan dan membuat masyarakat kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan aparat desa sehingga masyarakat belum puas dengan pelayanan yang diberikan kurang optimal.

**Tabel 1.1 Jenis dan Bentuk pelayanan Desa Buluwatu
Tahun 2020**

No.	Jenis pelayanan	Bentuk pelayanan	Penerima layanan	Bulan
1	Surat Pemberdayaan	Pembuatan Surat keterangan tidak mampu (SKTM)	50 Orang	Januari – Desember
2	Surat Kepemerintahan	Pengurusan surat keterangan kematian	13 Orang	Januari – Desember
3		Pembuatan Surat Keterangan kelahiran	2 Orang	Januari – Desember
4		Surat keterangan Kependudukan	12 Orang	Januari – Desember
JUMLAH			77 Orang	

Sumber: Rekap surat Desa Buluwatu tahun 2020

Berdasarkan data di atas dapat diketahui jumlah Penerima Layanan Administrasi dari bulan Januari sampai dengan Desember tahun 2020 di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara.

Kelemahan lainnya adalah Minimnya Sarana dan Prasarana, ini dapat dilihat dari ruang pelayanan yang belum ada dan juga kurangnya jumlah meja yang tersedia tidak sesuai dengan jumlah pegawai yang bekerja, sehingga harus bergantian. Adapun kendala yang terdapat pada pelayanan yaitu dalam melakukan pelayanan masih ada yang membayar sehingga terdapat pembiayaan yang tidak perlu, masyarakat akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan pelayanan. Disatu sisi terjadi kenaikan jumlah orang yang berurusan dengan pelayanan seperti masih ada aparat desa yang kurang optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien, ini terjadi akibat lemahnya *emotional factor* (faktor emosional) sehingga kurangnya rasa percaya diri yang mengakibatkan kualitas pelayanan kurang maksimal.

Masalah lainnya ialah lemahnya tanggung jawab yang diberikan dan cara kerja dan tata kerja yang taktis dan sistematis, misalnya masih ada staf yang diberikan tugas oleh kepala desa yang kurang bisa mengembangkan uraian dan tugas tersebut secara optimal, secara dalam mengerjakan tugasnya perlu meminta petunjuk kerja terlebih dahulu, hal ini tentu saja mengakibatkan pekerjaan yang diberikan menjadi lambat untuk diselesaikan. Kenyataan menunjukkan bahwa tidak semua pegawai Kantor Desa Buluwatu mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, hal tersebut tentunya akan mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh para pegawai kantor Desa

Buluwatu. Hasil pengamatan yang penulis lakukan menunjukkan bahwa ada beberapa masalah yang dihadapi pegawai Kantor Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu: Surat keterangan kematian, Pembuatan SKTM, Pembuatan Surat Keterangan kelahiran, Surat Keterangan Kependudukan dan lain-lain. Sehingga menghambat pelayanan kepada masyarakat dan juga memerlukan waktu yang lama dalam melayani, minimnya dana operasional, sehingga pegawai kurang proaktif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan kurangnya sarana dan prasarana, sehingga menyulitkan pegawai desa dalam menjalankan tugas. Beberapa masalah tersebut, tentu dapat mempengaruhi para aparat kantor Desa Buluwatu di dalam menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat, pelayanan yang dilakukan oleh perangkat desa lebih mendahulukan keluarga dan kerabat dekat sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan dikalangan masyarakat yang dilayani.

Untuk kajian lebih mendalam berkaitan dengan uraian identifikasi tersebut, maka hubungan antara Kualitas pelayanan publik Desa Buluwatu dengan kepuasan masyarakat, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka penulis dapat mengambil fokus permasalahan sebagai berikut :

1. Minimnya sarana dan prasarana, ini dapat dilihat dari ruang pelayanan yang belum ada.
2. Aparat desa masih memberikan waktu tunggu dalam proses pelayanannya.
3. Sebagian aparat desa kurang mampu dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka permasalahan pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut “Apakah Kualitas Pelayanan Publik Berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara.”

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dilaksanakannya penelitian adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan masyarakat di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara.”

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini di harapkan bermanfaat, baik di tinjau dari segi teori dan praktis :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memperdalam konsep atau teori tentang: 1) Kualitas Pelayanan Publik dan 2) Kepuasan Masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara dalam mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik yang baik terkhusus pada Desa Buluwatu.