

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia, praktik kolusi, korupsi, dan nepotisme sudah terjadi sejak masa awal kemerdekaan Republik Indonesia dan terus berlangsung hingga sekarang (Jisman: 2022). Hal tersebut akan semakin memperburuk citra birokrat di mata masyarakat. Memasuki era reformasi, pemerintah Indonesia menghadapi tantangan untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Kemenko PMK) pada tahun 2023, menegaskan bahwa tujuan utama reformasi birokrasi adalah untuk mencapai administrasi yang efektif melalui perekrutan pegawai yang berintegritas tinggi, produktif, dan memiliki komitmen untuk meningkatkan kepercayaan publik.

“Reformasi birokrasi” sebagai upaya untuk meningkatkan moral, praktik, dan metodologi layanan untuk mencapai hasil tata kelola yang efektif (Islah, 2018). Untuk mereformasi birokrasi, langkah pertama yang harus dilakukan adalah menata kelembagaan dan sumber daya manusianya. Tahap selanjutnya adalah perumusan proses, metode, mekanisme, dan struktur yang jelas; memastikan akuntabilitas aparatur; meningkatkan pengawasan yang komprehensif; dan meningkatkan kualitas pelayanan publik ke standar tertinggi (Cahyarini, 2021)

Terkait dengan pentingnya kualitas pelayanan publik dan juga kepuasan masyarakat, sebagai salah satu instansi pemerintah yang menyediakan pelayanan publik Di Kecamatan Plandaan juga berupaya untuk meningkatkan akan pentingnya pemberian pelayanan publik yang baik dan berkualitas kepada masyarakat agar masyarakat merasa puas atas layanan yang diberikan. Menurut Pasolong (2020) mengemukakan bahwa semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*High trust*). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasakan terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Kualitas layanan dapat menginspirasi orang untuk membangun hubungan jangka panjang yang kuat dan akhirnya bisa meningkatkan kepuasan dan meminimalisir ketidakpuasan publik serta mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan dari publik (Eliza, 2015). Sementara itu menurut pendapat lain yang menjelaskan kualitas pelayanan adalah perbandingan antara fenomena dan harapan atas pelayanan yang diterima (Rezha, 2019). Sektor pelayanan publik yang memberikan suatu pelayanan untuk klien adalah salah satu variabel penting yang memberikan komitmen penting untuk menciptakan reputasi yang baik dan kepercayaan secara lokal. Protes publik berupa antrean panjang, bantuan yang tidak berdaya, dan kantor yang sebenarnya buruk tidak memuaskan untuk mempengaruhi gambaran dan kualitas tingkat administrasi di area public (Hadiyati, 2019). Pelayanan publik menjadi faktor yang sangat vital untuk kontribusi yang

signifikan sebagai upaya meningkatkan reputasi suatu instansi yang memiliki hubungan sangat erat dengan masyarakat yang merupakan perbandingan antara harapan dan fakta atas apa yang telah diberikan oleh instansi tersebut

Kualitas pelayanan publik merupakan faktor yang sangat penting untuk mengetahui kepuasan masyarakat yang dilayani atau bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Adrianto Wahyu Eka Pratama (2014) hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang variabelnya terdiri dari bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan variabel daya tanggap dalam penelitian ini merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, Namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan kepada oknum aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang

bersahabat. Hal tersebut sering menjadi alasan utama masyarakat terhadap kegunaan mereka untuk menggunakan jasa pelayan publik. Terlepas dari hal tersebut saat ini instansi-instansi pemerintah mulai menata dan berlombalomba memberikan pelayanan yang terbaik bagi kepuasan masyarakat.

Untuk mendukung peran pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan yang baik, upaya peningkatan kualitas pelayanan dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan kebijakan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. Pedoman umum ini, selain dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik (Keputusan MENPAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004)

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, Namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan kepada oknum aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat. Hal tersebut sering menjadi alasan utama masyarakat terhadap kegunaan mereka untuk menggunakan jasa pelayanan publik. Terlepas dari hal tersebut saat ini instansi-instansi pemerintah mulai menata dan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Permasalahan pelayanan publik yang sering dijumpai di daerah-daerah adalah standar operasional prosedur (SOP) yang kurang jelas, prosedur yang berbelit-belit, lambannya pelayanan yang diberikan oleh aparat karena kurangnya disiplin pegawai terhadap jam kerja, jam buka pelayanan publik bersamaan dengan waktu kerja masyarakat sehingga masyarakat harus izin tidak masuk kerja untuk mendapatkan pelayanan, masih ada perbedaan perilaku dari aparat pemerintah dalam proses pelayanan serta masih adanya pungutan di luar biaya resmi untuk memperlancar pemberian pelayanan sehingga menimbulkan masalah kemacetan. Kemacetan yang dimaksud adalah aparatur penyelenggara pelayanan publik kurang memiliki rasa

tanggungjawab, kemampuan, ketrampilan, dan inovatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Trisianto, 2018).

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kinerja pemerintah, khususnya pada tingkat pemerintahan daerah. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya, masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, tepat, dan jelas. Salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut adalah kejelasan informasi yang diberikan oleh aparatur pelayanan.

Di Kecamatan Palndaan, pelayanan kependudukan masih menjadi sorotan masyarakat. Keluhan terkait informasi yang tidak konsisten, prosedur yang kurang dipahami masyarakat, hingga minimnya sosialisasi menjadi isu yang sering muncul. Hal ini menunjukkan bahwa kejelasan informasi belum sepenuhnya tercapai, yang berdampak pada ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Kejelasan informasi mencakup sejauh mana informasi mengenai prosedur, persyaratan, waktu pelayanan, dan biaya dapat dipahami oleh masyarakat. Ketika informasi disampaikan secara transparan, lengkap, dan mudah dimengerti, maka masyarakat akan merasa lebih terbantu dan memiliki persepsi positif terhadap pelayanan publik. Sebaliknya, ketidakjelasan informasi dapat menimbulkan kebingungan, kesalahan

administrasi, dan pada akhirnya menurunkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.

Selain kejelasan informasi, responsibilitas petugas juga merupakan faktor penting yang menentukan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan. Responsibilitas atau tanggung jawab petugas mencerminkan sejauh mana petugas mampu menjalankan tugasnya secara profesional, tepat waktu, dan sesuai prosedur yang berlaku. Petugas yang bertanggung jawab akan menunjukkan sikap ramah, tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, serta memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif dan sesuai standar operasional.

Di Kecamatan Palndaan, masih ditemukan keluhan masyarakat terkait sikap petugas yang kurang responsif, proses pelayanan yang lambat, serta ketidaksesuaian antara informasi yang diberikan dan kenyataan di lapangan. Hal ini menimbulkan persepsi negatif terhadap pelayanan yang diberikan dan pada akhirnya menurunkan tingkat kepuasan masyarakat. Ketika petugas tidak menjalankan peran dan tanggung jawabnya dengan baik, maka kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah juga akan menurun.

Tingginya tingkat kepuasan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh kecepatan atau hasil akhir pelayanan, tetapi juga oleh proses pelayanan itu sendiri, termasuk bagaimana petugas bersikap dan menjalankan tugasnya. Oleh karena itu, responsibilitas petugas menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan- harapannya. Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Ketika pelanggan telah merasa puas maka akan terjalin hubungan harmonis antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan sebuah perusahaan. (Kotler dan Keller, 2021)

Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan. Menurut Kotler (2022), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas. Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelanggan itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas layanan yang diterimanya dalam bentuk kinerja. Tingkat kualitas layanan dipersepsikan memuaskan serta baik, dan jika kualitas layanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat dipersepsikan ideal

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kejelasan Informasi Dan Responsibilitas Petugas Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Plandaan

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan kependudukan di Kecamatan Plandaan?
2. Apakah kejelasan informasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan kependudukan di Kecamatan Plandaan?
3. Apakah responsibilitas petugas berpengaruh kepuasan masyarakat dalam pelayanan kependudukan di Kecamatan Plandaan?
4. Apakah kualitas pelayanan, kejelasan informasi dan responsibilitas petugas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan kependudukan di Kecamatan Plandaan?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian yang ingin diutarakan oleh penulis adalah :

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan kependudukan di Kecamatan Plandaan

2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kejelasan informasi terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan kependudukan di Kecamatan Plandaan
3. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh tanggung jawab petugas terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan kependudukan di Kecamatan Plandaan
4. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan, kejelasan informasi dan tanggung jawab petugas terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan kependudukan di Kecamatan Plandaan

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi publik dan manajemen pelayanan publik. Temuan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan pemerintahan, serta memperluas pemahaman mengenai peran kualitas pelayanan, kejelasan informasi, dan tanggung jawab petugas dalam membentuk kepuasan publik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah Kecamatan Plandaan

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan dasar pengambilan kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan. Pemerintah kecamatan dapat mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan, baik dari segi kejelasan informasi, tanggung jawab petugas, maupun kualitas pelayanan secara keseluruhan.

b. Bagi Petugas Pelayanan Kependudukan

Penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya sikap profesional, tanggung jawab, dan kemampuan komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, petugas terdorong untuk meningkatkan kompetensi dan etika pelayanan mereka.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima. Selain itu, hasil penelitian dapat memperkuat hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas, jelas, dan bertanggung jawab.