

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur Pemerintah menciptakan kesejahteraan. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan berbagai pungutan lainnya. Sesuai dengan Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat

Kualitas layanan harus dimulai dengan kinerja yang baik sehingga masyarakat dapat mendapatkan sesuatu yang mereka butuhkan dan mencapai tingkat kepuasan terhadap masyarakat, serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, Masyarakat yang menerima pelayanan menjadi tolak ukur kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah setempat maupun perusahaan yang bersangkutan. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Jurnal Pendayagunaan Aparatur Negara

(2012:170), merumuskan bahwa terdapat 5 (lima) dimensi Service Quality yaitu bukti fisik, perhatian, kehandalan, ketanggapan dan jaminan kepastian.

Kepuasan masyarakat dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan atau sudah lebih baik dari standar pelayanan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat serta kualitas pelayanan yang diberikan adalah dengan menggunakan Indeks kepuasan masyarakat terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP//25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atau suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Kepuasan Masyarakat tergantung pada kualitas pelayanan. Sesuatu yang berkaitan dengan baik atau buruknya suatu bentuk pelayanan di mana merupakan hasil penilaian masyarakat dari pelayanan yang mereka dapatkan dengan pelayanan yang diharapkan. Kepuasan merupakan respon baik dari masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari awal hingga masyarakat meninggalkan tempat tersebut. Sebagai pihak yang memberikan pelayanan, maka

kepuasan pengguna layanan (Masyarakat) adalah tujuan utama yang harus dicapai. Kepuasan masyarakat adalah tolak ukur keberhasilan setia pemberi layanan, dengan harapannya (Kotler, 2007).

Untuk meningkatkan kepuasan Masyarakat terhadap Kantor Camat dapat tercipta melalui kualitas pelayanan yang baik, Camat mendapat pelimpahan wewenang hal ini di atur dalam pasal 226 No.23 Tahun 2014 yaitu camat mendapatkan pelimpahan sebagian kewenangan Bupati/ Wali kota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah Kabupaten/Kota. Tugas dan Fungsi kecamatan yaitu perizinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan, pengawasan, fasilitasi.

Salah satu kantor yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kantor Camat Bajawa, Kabupaten Ngadaberbagai jenis pelayanan perijinan yang diberikan di kantor tersebut. Adapun contoh pelayanan publik adalah pelayanan administrasi yaitu pembuatan KTP (KartunTanda Penduduk) (IUMK) dan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank. Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur seperti jembatan jalan tol. Kepuasan Masyarakat tergantung pada kualitas pelayanan. Sesuatu yang berkaitan dengan baik atau buruknya suatu bentuk pelayanan di mana merupakan hasil penilaian masyarakat dari pelayanan yang mereka dapatkan dengan pelayanan yang diharapkan. Kepuasan merupakan respon baik dari masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari awal hingga masyarakat meninggalkan tempat tersebut. Kantor Camat Bajawa Sebagai pihak yang

memberikan pelayanan, maka kepuasan pengguna layanan (Masyarakat) adalah tujuan utama yang harus dicapai. Kepuasan masyarakat adalah tolak ukur keberhasilan setia pemberi layanan, dengan harapannya (Kotler, 2007). Jadi, untuk meningkatkan kepuasan Masyarakat terhadap Kantor Camat Bajawa dapat tercipta melalui kualitas pelayanan yang baik.

Kebutuhan untuk mengurus KTP meningkat seiring dengan habisnya masa berlaku. Hal ini disebabkan oleh banyaknya peminta untuk pengurusan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk, balik nama sertifikat tanah, dll, maka untuk itu Kantor Camat Bajawa harus dapat memenuhi pelayanan yang terbaik dan tepat waktu. Seiring dengan perkembangan sering dijumpai berbagai keluhan masyarakat kemerosotan profesionalisme dalam rangka pelayanan publik hampir seluruh sektor pemerintah yang ditandai dengan menurunnya kualitas pelayanan publik. Hal tersebut terbukti dengan masih banyaknya masalah tentang keluhan masyarakat tentang lambatnya pengurusan yang tidak cepat ditangani oleh aparaturnya sendiri, hal itulah penyebab banyaknya keluhan yang dikemukakan oleh masyarakat akibatnya masyarakat merasa kecewa dan mulai meragukan integritas pemberi pelayanan yang adil.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada 5 masyarakat Kecamatan Bajawa pada tanggal 17/02/2022 mengatakan pelayanan yang diberikan aparat pemerintahan Kantor Camat Bajawa tidak sesuai dengan apa yang telah ditetapkan dimanadalam hal pengurusan surat menyurat, lama dalam waktu pengurusan, dan mempersulit masyarakat. Dan ada beberapa masyarakat yang berurusan dikantor Camat Bajawa, dimana dimudahkan dalam ia mengurus

pembuatan surat pindah dikarenakan ada orang yang di kenal yang bekerja di kantor tersebut. Berikut adalah tabel kegiatan Penyelenggaraan pelayanan Administrasi di Kantor Camat Bajawa dan waktu penyelesaian kegiatan pelayanan di kantor Camat Bajawa Kabupaten Ngada sebagai berikut :

Tabel 1.1
Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Bajawa,
Kabupaten Ngada

NO	Nama Pelayanan	Waktu Pengerjaan	Waktu Realisasi Pengerjaan Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Bajawa
1	Surat Keterangan Berdomisili	5 Hari	7 Hari
2	Surat Pengantar Pembuatan Surat Tanah	5 Hari	7 Hari
4	Rekomendasi Izin Tempat Usaha	2 Hari	14 Hari
5	Legalisir	1 Hari	7 Hari
6	Surat Pindah	3 Hari	14 Hari

7	Pembuatan Surat Kelahiran	5 Hari	14 Hari
---	---------------------------	--------	---------

Sumber : Kantor Camat Bajawa Kabupaten Ngada

Pembuatan Keterangan domisili dan surat pengantar pembuatan tanah yang harusnya diselesaikan selama 5 hari kerja tapi realisasinya bisa sampai 7 hari kerja. Pembuatan surat rekomendasi izin usaha seharusnya diselesaikan 2 hari kerja bisa sampai 14 hari , pembuatan surat pindah yang seharusnya diselesaikan 3 hari bisa sampai 7 hari. pembuatan surat kelahiran seharusnya 5 hari bisa sampai 14 hari. Maka dapat dilihat bahwa penyelenggaraan pelayanan administrasi pemerintah pada Kantor Kecamatan Bajawa masih mengalami keterlambatan dalam waktu penyelesaian.

Adapun terdapat masalah lainya yang didapat penulis dari hasil wawancara terhadap beberapa masyarakat di Lapangan yaitu :

1. Masalah Pertama dari segi kecepatan pelayanan administrasi yang masyarakat lakukan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan yang lamban dan melebihi waktu yang ditetapkan, pelayanan administrasi pada Kecamatan Bajawa menurut masyarakat masih dirasa kurang maksimal.
2. Masalah Kedua, masalah yang ditemukan dalam hasil observasi yakni sarana dan prasarana yang tersedia masih kurang, dapat diambil salah contoh pelayanan pada kantor camat belum bisa dilakukan secara online, masyarakat bisa mengakses langsung apa saja yang harus dilakukan untuk mempermudah administrasi, sehingga pada akhirnya tidak sedikit

masyarakat mondar-mandir dan kelelahan hanya untuk ingin mengetahui jalur pengurusan dan segala macam syarat pengurusan

3. Masalah Ketiga, dari obesrvasi lapangan yang peneliti lakukan dilapangan yaitu masih banyak masyarakat yang tidak tahu bagaimana prosedur tahap alur pelayanan di kantor camat, karena itu timbulnya percaloan pengurusan ,oleh karena itu kualiaty pelayanan di Kecamatan Bajawa harus lebih ditingkatkan lagi.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan serangkaian kegiatan penelitian dengan judul : **‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Kabupaten Ngada’**

1.2 . Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar Belakang dapat dirumuskan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti dalam penelitian ini adalah “ Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepusan Masyarakat di Kantor CamatBajawa, Kabupaten Ngada?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kantor Camat Bajawa, Kabupaten Ngada.’

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan koleksi yang bertujuan untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Ilmu Administrasi Publik terutama kajian mengenai pelayanan.

2. Bagi Kantor Camat Bajawa

Penelitian ini diharapkan menjadi salah satu pertimbangan pemerintah dalam membuat kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan di Kabupaten Ngada, Khususnya di Kecamatan Bajawa. Secara metodologis, dapat menjadi kajian dan acuan penulisan dalam rangka pengembangan bagi mahasiswa maupun masyarakat umum yang akan melakukan penelitian serupa kedepannya.