

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik ini dijadikan sesuatu hal terpenting dikarenakan selalu berkaitan dengan khalayak ramai atau masyarakat banyak yang mempunyai keberagaman tujuan dan kepentingan. Keperluan guna mengurus KTP mengalami kenaikan seiring dengan masa berlaku yang akan habis. Ini dikarenakan banyaknya permintaan guna mengurus KTP dan Kartu Keluarga, surat pindah, kartu kuning, dan surat keterangan ahli waris maka untuk itu Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam diharuskan bisa mencukupi layanan yang tepat waktu dan terbaik. Seiring dengan berkembangnya zaman, seringkali ditemui beragam keluhan masyarakat terkait penurunan profesionalisme dalam rangka layanan publik di hampir keseluruhan sektor pemerintah yang disertai dengan menurunnya kualitas layanan publik. Ini membuktikan dengan masih banyaknya permasalahan keluhan masyarakat terkait lambannya pengurusan yang tidak segera diatasi oleh aparatur terkait. Itu lah yang menyebabkan semakin maraknya keluhan yang disampaikan masyarakat yang berakibat pada masyarakat merasakan kekecewaan serta mulai meragukan integritas penyedia layanan yang adil.

Area publik seperti instansi pemerintah dengan heterogenitas yang tinggi serta tingkat interaksi yang tinggi antara pegawai dengan masyarakat mengharuskan dilakukan pengukuran tingkat kepuasan secara berkala. Kepuasan

masyarakat menjadi prioritas setiap perusahaan, karena akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan jasa (Istiyanto, B., & Nugroho, L. (2017). Oleh

karena itu, banyak instansi yang terus melakukan upaya agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan (Richa Mega Puspita 2018).

Salah satu bentuk pelayanan yang dirasakan belum maksimal adalah adanya keterlambatan dalam pelayanan pengurusan KTP, dimana estimasi waktu selesainya KTP dalam 1 hari kerja, namun kenyataannya hingga 7 hari kerja. Hal ini dikarenakan bahan dasar untuk membuat KTP yaitu blangko masih terbatas dan harus menunggu dari pusat, sehingga memakan waktu yang cukup lama. Selain itu adanya kendala dari server atau jaringan sehingga membuat mesin perekaman jadi *offline* dan pengimputan data jadi terhenti, maka dari itu perlu peningkatan server atau jaringan sehingga otomatis pelayanan, pengimputan data perekaman bisa dilakukan tepat waktu.

Dari segi fasilitas Kecamatan Lubuk Baja belum memiliki genset dan UPS (daya listrik cadangan) yang mana sangat berguna dikala waktu listrik padam, sehingga tidak mengganggu kelancaran aktivitas pelayanan publik dikantor Camat Lubuk Baja. Dan selain itu, proses pengambilan nomor antrian masih bersifat manual dan seharusnya kantor camat lubuk baja sudah memiliki E-Kios (mesin layanan publik), dan bahkan beberapa fasilitas tidak lagi berfungsi seperti televisi sehingga masyarakat jadi bosan sewaktu menunggu proses administrasi selesai. Maka dari itu adanya keluhan dari masyarakat ini lah yang seharusnya menjadi tolak ukur dari kantor Camat Lubuk Baja untuk terus memperbaiki sistem pelayanan dan fasilitas yang ada, guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kualitas layanan ialah sebuah keadaan di mana terbentuknya hubungan dinamis diantara pemberi dan pengguna layanan baik manusia ataupun jasa.(Suandi, 2019), jika layanan yang disediakan telah sesuai yang diinginkan penggunanya, bisa dianggap layanan itu adalah layanan yang memiliki kualitas. Begitupun juga, apabila layanan yang disediakan tidak sesuai keinginan pengguna layanan, bisa dianggap layanan itu tidak memiliki kualitas. Buruk baiknya kualitas layanan bukanlah didasarkan pada persepsi atau sudut pandang pemberi layanan/jasa tetapi didasarkan pada pandangan konsumen dan ketetapan atau aturan terkait kualitas layanan.

Fasilitas ialah objek terpenting guna meningkatkan kepuasan misalnya kenyamanan konsumen. Fasilitas merupakan hal terpenting dan utama dalam memasarkan jasa, dikarenakan suatu produk yang diberikan pada konsumen sangatlah membutuhkan suatu fasilitas pendukung guna membantu dalam menjelaskan produk mereka. Fasilitas ialah sebuah bentuk fisik yang memiliki fungsi menaikkan sebuah nilai layanan atau produk yang disediakan. Fasilitas adalah sebuah alat pengukuran dari suatu layanan, di mana memengaruhi kepuasan konsumen. Ketersediaan fasilitas ini, bisa membantu konsumen dalam merasakan kenyamanan dan beraktivitas (Fakhrudin 2021)

Dalam sistem layanan yang disediakan kecamatan sebagian masyarakat yang memiliki kepuasan layanannya dan sebgaiian ada yang belum memiliki kepuasan dengan layanan yang disediakan pihak Kecamatan. Dan selain itu fasilitas yang dimiliki sangat menentukan kecepatan dalam pelaksanaan pengurusan administrasi. Keadaan tersebut juga membatasi Kecamatan Lubuk Baja menjadi

kantor yang konotasinya pada *public service* (layanan masyarakat). Berbagai target kualitas penyelenggaraan layanan masyarakat, pelaksanaan pemerintahan serta pengadaan pembangunan yang terus mengalami kenaikan dari tahun ke tahun, berdasarkan peningkatan dukungan penyelenggaraan layanan benar, tepat, dan cepat, maka dari itu kenaikan layanan kecamatan diharuskan senantiasa dilaksanakan.

Dalam hal ini, camat memiliki berbagai macam tugas, diantaranya yaitu mengerti aspirasi kebutuhan masyarakat serta diharuskan bisa menentukan kebijakan penangannya dengan baik supaya seluruh urusan aktivitas baik yang bersumber dari aspirasi masyarakat ataupun yang bersumber dari jalur pemerintah bisa terpadu dengan sebaik mungkin. Hal yang tidak bisa ditawar lagi yaitu bahwasannya layanan yang maksimal ialah hak bagi seluruh masyarakat dan pemerintahnya berkewajiban memberi layanan yang menjadi wujud pengabdian kepada masyarakat. Tetapi hal ini sesungguhnya masih belum terwujud.

Sebagai sebuah instansi pemerintah yang segala tugasnya diperbantukan oleh pegawai negeri sipil, yang memiliki tugas dan tanggung jawabnya terhadap pelayanan yang maksimal sebuah kebutuhan masyarakat. Untuk mewujudkan Aparatur Sipil sebagai yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, pelaksana negara mempunyai peran terbesar dikarenakan terbentuknya masyarakat yang dicita-citakan bergantung pada semangat, tekad, dan mental, kedisiplinan dan kepatuhan keseluruhan masyarakat serta para pelaksana negara.

Pegawai Negeri Sipil menjadi unsur Abdi Masyarakat, Abdi Negara, serta Aparatur Negara yang di tuntut utuh memiliki rasa tanggung jawab dan kedisiplinan supaya bisa menjalankan tugas yang dimilikinya dengan sebaik mungkin, dan ia diharuskan memiliki kepatuhan dan kesetiaan penuh pada Pemerintah, Negara, UUD 1945, dan Pancasila, sehingga bisa berfokus pada seluruh pikiran dan perhatian serta mengarahkan semua tenaga dan dayanya guna menjalankan tugas pembangunan dan pemerintahan secara berhasil dan berdaya guna. Menurut UU, pelimpahan wewenang berimplikasi besar pada akuntabilitas publik, yakni lembaga dan aparat layanan publik di daerah diharuskan bisa di pertanggungjawaban apa yang mereka laksanakan atau berikan demi kepentingan khalayak.

Dalam hal ini, layanan publik memiliki makna yang luas, artiannya tidak hanya sekedar memberi layanan dasar pada masyarakat, namun juga terkait seluruh aktivitas yang dilaskanakan pemerintah baik secara tidak langsung ataupun langsung. Layanan publik senantiasa dihubungkan dengan sebuah aktivitas yang dilaksanakan instansi atau sekelompok atau seseorang guna memberi kemudahan dan bantuan pada masyarakat demi memenuhi tujuan tertentu.

Tabel 1.1 Jenis Pelayanan di Kantor Camat Lubuk Baja Kota Batam

No	Jenis Pelayanan	Standar Waktu
1	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	7 hari kerja
2	Kartu Keluarga	7 hari kerja
3	Surat Pindah antar Kelurahan dan Kecamatan	1 hari kerja
4	Surat Keterangan Ahli Waris	1 hari kerja
5	Kartu AK.1 (Kartu Kuning/Pencari Kerja)	1 hari kerja

Sumber : Kantor Camat Lubuk Baja Kota Batam

Pelayanan kepada masyarakat ialah suatu tugas yang wajib dilakukan pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah. Dalam hal ini, pemerintah memiliki peran terpenting guna menawarkan layanan publik berdasarkan UU yang berlaku. UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 terkait Pelayanan Publik menjelaskan layanan publik ialah serangkaian aktivitas dalam memenuhi kebutuhan layanan berdasarkan aturan UU bagi tiap penduduk dan warga negara atas jasa, barang, ataupun layanan administrative yang ditawarkan pelaksana layanan publik (Suandi 2019).

Kualitas layanan ialah sebuah keadaan di mana terbentuknya hubungan dinamis diantara pemberi maupun pemberi layanan, baik manusia ataupun jasa. Jika layanan yang ditawarkan sesuai apa yang diinginkan penggunanya, maka bisa dianggap layanan itu adalah layanan yang memiliki kualitas. Begitupun juga layanan yang ditawarkan tidak sesuai keinginan penggunanya, maka bisa dianggap layanan itu tidak memiliki kualitas. Buruk baiknya kualitas layanan bukanlah didasarkan pada persepsi atau sudah pandang pemberi layanan atau jasa tetapi didasarkan pada persepsi masyarakat serta ketetapan atau aturan terkait kualitas layanan.(Suandi 2019)

Selain faktor kualitas pelayanan, faktor fasilitas juga merupakan faktor yang penting dalam menentukan Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima. Fasilitas merupakan suatu faktor yang sangat menunjang dalam usaha dalam memasarkan produk/jasa masing-masing. Fasilitas adalah suatu bentuk manfaat dari jasa kelurahan kepada masyarakat yang diberikan atas dasar adanya suatu transaksi yang telah dilakukan oleh kedua belah pihak. (Lupiyoadi, 2016)

Berdasarkan pengamatan penulis ada beberapa kendala yang dihadapi oleh Kecamatan Lubuk Baja dalam menjalankan tugasnya melayani masyarakat, diantaranya dalam setiap pengurusan KTP, KK, Surat Pindah, dan Kartu Kuning serta Surat Keterangan Ahli Waris selalu saja berkas yang dikumpulkan kurang lengkap, hal ini disebabkan kurangnya pengetahuan SOP pelayanan dan kurangnya sosialisasi dari dinas kependudukan kemasyarakatan. Selain itu fasilitas yang dimiliki juga kurang memadai, sehingga banyak masyarakat yang mengeluhkan adanya fasilitas yang kurang memadai guna menunjang kebutuhan masyarakat dalam melakukan layanan publik.

Maka dari hasil pengamatan sementara itu, sehingga penulis ingin meneliti lebih lanjut dengan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja”**

1.2 Identifikasi Masalah

Kantor Camat Lubuk Baja Kota Batam dalam upaya memaksimalkan kepuasan masyarakat mengatasi berbagai persoalan, di mana indikasinya terlihat dari minimnya dana operasional, minimnya fasilitas layanan sehingga menyebabkan keterbatasan layanan dan mengurangi profesionalitas dari karyawan yang mengatasi pelayanan, antara lain:

1. Adanya keterlambatan pelayanan dalam pengurusan KTP, karena blangko yang terbatas.

2. Minimnya fasilitas pendukung dalam pelayanan (UPS/daya listrik cadangan, genset, E-Kios/mesin layanan public, toilet dan kursi tunggu)
3. Masyarakat membutuhkan waktu yang cukup lama dalam pengurusan dan pelayanan administratif.

1.3 Batasan Masalah

Untuk mempermudah penulis dalam menganalisis hasil penelitian, maka penelitian ini difokuskan pada :

1. Bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Camat Lubuk Baja dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat.
2. Bagaimana fasilitas yang dimiliki dan sebagai sarana pendukung pelayanan pada masyarakat.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Seberapa baik pelayanan pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja?
2. Seberapa baik fasilitas yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Lubuk Baja?
3. Seberapa besar pengaruh pelayanan dan fasilitas dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan fasilitas pada Kantor Camat Lubuk Baja Kota Batam.
2. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Camat Lubuk Baja Kota Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Lubuk Baja Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Ada berbagai manfaat yang bisa didapat dari penelitian ini antara lain :

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil ini diharap dapat memberi sebuah tambahan referensi dan pengetahuan bagi kajian ilmu, secara khusus terkait manajemen bisnis.

1.6.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Universitas Putera Batam

Diharap bisa dijadikan tambahan sebuah referensi perpustakaan dan karya ilmiah di Perpustakaan Universitas Putera Batam terkait materi tentang fakultas ilmu sosial dan humaniora secara khusus pada prodi manajemen bisnis.

- b. Bagi Perusahaan/Instansi

Diharap bisa memberi masukan kepada pihak kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam agar lebih memperhatikan kualitas pelayanan dan fasilitas yang memadai guna untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharap bisa bermanfaat menjadi sebuah bahan guna mengetahui perusahaan/instansi yang bergerak di bidang pelayanan, apabila pada suatu hari nanti mengharapkan guna melakukan penelitian yang berkenaan dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang dimiliki oleh sebuah instansi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

d. Bagi Peneliti

Untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan serta dapat mengetahui cara membuat sebuah karya ilmiah, kemudian sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan sarjana (Strata 1) Program Studi Manajemen Bisnis di Universitas Putera Batam Tahun 2022.