

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah sebagai pendorong utama kemajuan suatu bangsa dan dijalankan oleh organisasi pemerintahan, baik pusat, provinsi, serta upaya yang diklaim negara. Pelayanan pemerintah bisa berbentuk jasa atau barang. Masyarakat saat ini semakin terbuka dalam memberikan analisis dan reaksi terhadap pelayanan publik. Berdasar dari hal itu, substansi pelayanan mempunyai peranan penting dalam mengendalikan dan memfokuskan semua tindakan organisasi bantuan untuk menggapai harapan yang diinginkan oleh masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan, seperti yang dijelaskan pada UU RI No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sebagai upaya peningkatan pelayanan publik, maka aparatur pemerintah harus memperhatikan kepuasan masyarakat yang menjadi tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik sebagaimana yang dijelaskan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi dan Birokrasi Nomor: Permenpan RB/14/2017 (Menpan, 2017).

Inovasi atau pengembangan lebih lanjut adalah tindakan yang menggabungkan semua interaksi baru dari pembuatan dan pengelolaan penawaran, lebih disukai melalui interaksi yang sebelumnya dapat diakses. (Adypurnawati & Hariani, 2019). Inovasi pelayanan dapat digambarkan sebagai suatu bentuk pelayanan atau proses layanan yang berdasar pada penggunaan teknologi dan teknik

metodis. Tindakan baru di sektor jasa dipandang sebagai pelayanan baru atau peningkatan pelayanan.

Tidak hanya inovasi pelayanan saja yang diperhatikan, untuk meningkatkan kepuasan terhadap masyarakat kualitas pelayanan merupakan suatu strategi yang dilaksanakan perusahaan yang mengukur kinerja pemasaran suatu perusahaan. Kualitas pelayanan penting untuk kemajuan perusahaan. Suatu perusahaan dikenal baik oleh masyarakat apabila masyarakat percaya bahwa pelayanan yang diberikan akan memenuhi atau melebihi harapan (Atmaja et al., 2019) Masyarakat senang dengan kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi. Kepuasan masyarakat adalah tingkat yang Anda rasakan setelah melihat kualitas pekerjaan Anda dan hasil yang Anda nikmati sesuai dengan yang diharapkan. Kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam mengukur kepuasan masyarakat (Roberto et al., 2019).

Untuk pengembangan lebih lanjut, pemerintah berupaya melibatkan masyarakat setempat dalam merumuskan strategi, menetapkan standar administrasi, mengarahkan deskripsi kinerja dukungan masyarakat, dan mengajukan pengaduan. , menentang dan menghargai. Afiliasi dan pertemuan kelompok masyarakat menjadi kegiatan dalam rangka menghormati kelengkapan aturan administratif yang ditentukan. Contohnya, hasil dari peninjauan kembali pelaksanaan layanan publik sebenarnya akan didapati dalam hal pemberian pemerintah apa yang dianggap tidak tepat.

Kecamatan Belakang Padang telah ada semenjak tahun 70an yang berubah menjadi kecamatan pertama yang maju pada rentang waktu yang relatif lama di lingkungan legislasi kota Batam, yang dahulu terkenal dengan sebutan kota Madya.

Belakang Padang merupakan satu dari 12 Kecamatan di Kota Batam yang terletak di teritorial hinterland. Majunya Pemerintah Daerah Batam diawali pula oleh Kecamatan ini. Kecamatan Belakang Padang mempunyai 6 kelurahan, 4 dari 6 kelurahan termasuk diluar teritori Kecamatan Belakang Padang.

Tabel 1. 1 Data jumlah penduduk perkelurahan di Kecamatan Belakang padang

No	Kelurahan	Laki-laki	Perempuan
1.	Pemping	372	366
2.	Kasu	1276	1237
3.	Terong	1357	1285
4.	Pecong	351	341
5.	Tanjung Sari	2173	2184
6.	Sekanak Raya	2337	2425
Total		7866	7838

Sumber: Kantor Kecamatan Belakang Padang, 2022

Pelayanan prima dalam jaringan keagenan menjadi subyek inisiatif dalam penyusunan, pengaturan dan pelaksanaan rencana, terutama di kabupaten di belakang Padang, salah satu tempat kerja kesejahteraan sosial. Kecamatan diurus oleh camat dan perangkat kelurahan yang terdiri dari sekretaris camat, kassubbag, dan kepala seksi. Camat harus memiliki dan menguasai keterampilan manajemen agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Kemampuan menjalankan sebuah instansi dan membimbing masyarakat merupakan keterampilan yang harus dibawa kepada para pemimpin daerah. Ini bertujuan untuk menyenangkan orang-orang di sekitar. Kinerja institusi sangat tergantung pada kebutuhan staf masing-masing institusi.

Di masa yang sudah serba digital ini inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan yang lebih baik sangat diperlukan untuk instansi kecamatan, fenomena permasalahan yang terkait dengan inovasi pelayanan ialah Kantor Kecamatan Belakang Padang masih memakai kotak saran untuk masyarakat yang memberi masukan dan saran, akan tetapi seringkali masukan dari masyarakat jarang mendapat balasan ataupun komentar, maka dari itu diperlukan sekali wadah pengaduan berupa website atau kontak person. Selain itu, karena banyak orang yang tinggal di pedalaman, mereka sering merasa tidak nyaman mengurus surat di kantor Camat. Kurangnya tempat di mana orang dapat mengkritik dan memberikan umpan balik sering membuat orang merasa tidak terlayani.

Selain masalah inovasi pelayanan di atas, juga terdapat masalah layanan yang kurang efektif dan kurang efisien, serta taraf SDM yang kurang dari standar. Masalah yang ada bisa diketahui baik secara *direct* (langsung) ataupun *indirect* (tidak langsung) dari banyaknya pengaduan dari masyarakat. Adapun masalah lainnya yang terdapat di Kantor Kecamatan Belakang Padang ialah terbatasnya lembar isian KTP dan alat perekam e-ktp sering kali mengalami kerusakan sehingga masyarakat yang akan memakai jasa instansi tersebut harus menunggu sampai tersedia blanko ktp tersebut. Selanjutnya ialah dalam pengurusan administrasi terutama e-ktp sering sekali terjadi keterlambatan saat pembuatannya atau tidak sesuai dengan jadwal yang telah disampaikan.

Tabel 1. 2 Data Pelayanan Di Kantor Kecamatan Belakang Padang

No	Bulan	KTP	KK	Surat Pindah
1	Januari	87	21	20
2	Februari	52	4	5
3	Maret	64	1	7
4	April	16	4	5
5	Mei	9	29	2
6	Juni	53	8	10
7	Juli	45	4	4
8	Agustus	60	10	6
Total		386	81	59
		526		

Sumber: Kantor Kecamatan Belakang Padang, 2022

Dari tabel 1.1 di atas berpendapat bahwa jumlah masyarakat yang memakai jasa pelayanan di Kantor Kecamatan Belakang Padang mengalami naik turun. Hal ini di sebabkan karena keterbatasannya ketersediaan pelayanan publik. Untuk mendorong peningkatan pelayanan publik, instansi pemerintah dituntut untuk berpikir kreatif atau memberikan jawaban atas fungsi dan teknik pendampingan publik. lebih cocok untuk masyarakat, terutama mereka yang tinggal di luar di halaman belakang. Dalam penilaian kualitas, pelayanan yang diberi mempunyai pedoman dan standar yang menjadi indikator berhasil atau tidaknya pelayanan. Berdasar dari Peraturan Menteri Penggunaan Mesin Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, bagian standar administrasi yang diidentifikasi dalam UU Bantuan Transportasi meliputi persyaratan prosedur, batas waktu administrasi, retribusi/pajak, penatausahaan barang dan penanganan keberatan.

Selaras masalah-masalah yang diuraikan, penulis didorong dalam melaksanakan penelitian dengan judul. **“Pengaruh inovasi Pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Pada Kantor Kecamatan Belakang Padang Di Kota Batam”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Secara pengkajian, masalah yang diidentifikasi pada tinjauan kali ini diantaranya :

1. Tidak tersedia forum untuk permintaan atau keluhan dalam bentuk website
2. Tidak tersedia kontak person berupa aplikasi WhatsApp khusus untuk membahas informasi seputar permasalahan di Kecamatan Belakang Padang
3. Kurangnya kecepatan dalam menanggapi keluhan masyarakat
4. Blanko terbatas
5. Alat perekam e-KTP sering rusak
6. Pengurusan KTP sering terlambat
7. Ketidakakuratan pemrosesan dokumen pada waktu yang dijanjikan

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dirancang dalam memberi arahan penulis untuk mendapat solusi bagi permasalahan. Penulis harus mengartikan masalahnya. Penelitian ini dibatasi agar peneliti tetap fokus dan terarah. Tujuan penelitian mudah dipahami, dan peneliti hanya menganalisis batasan masalah, yaitu:

1. Variabel terbatas pada yaitu inovasi layanan, kualitas pelayanan.
2. Objek dari penelitian merupakan Kantor Kecamatan Belakang Padang
3. Priode penelitian ini dari 2021-2022

1.4 Rumusan Masalah

Berdasar dari masalah yang diidentifikasi, penulis merumuskan masalah diantaranya :

1. Apakah inovasi layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan belakang padang Batam?
2. Apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor kecamatan Belakang Padang Batam?
3. Apakah inovasi layanan dan Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Belakang Padang Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasar dari rumusan permasalahan, pengujian kali ini mempunyai tujuan yang bisa diuraikan diantaranya :

1. Guna mencari tahu pengaruh inovasi layanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor kecamatan Belakang Padang Batam
2. Guna mencari tahu kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Belakang Padang Batam.
3. Guna mencari tahu pengaruh inovasi terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Belakang Padang Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Pengujian yang dilakukan ini akan bermanfaat bagi pihak terkait diantaranya:

1. Manfaat Teoritis (keilmuan)

- a. Penulis memiliki harapan kedepannya ilmu manajemen bisa dijadikan sebagai referensi ilmu pengetahuan dan sebagai landasan bidang ilmu manajemen.
- b. Penulis berharap ini dapat bermanfaat dalam hal pengetahuan serta ide yang bisa dimanfaatkan sebagai informasi tambahan mengenai kemajuan layanan serta kualitas layanan untuk kepuasan masyarakatnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi penulis

Penulis berharap mampu memperluas informasi dan pengetahuan dari pembelajaran yang didapat dari Universitas Putera Batam tentang inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Belakang Padang

b. Bagi Perusahaan

Penulis memiliki harapan untuk memberi informasi, serta landasan kepada instansi yang ditujukan untuk bahan memutuskan keputusan tentang memajukan layanan secara signifikan, serta bisa berkontribusi untuk tambahan dalam pengembangan layanan instansi.

c. Bagi Universitas Putera Batam

Pengujian kali ini dilaksanakan dengan tujuan memberi pilihan untuk memperluas pemahaman dalam ilmu manajemen sehari-hari dan ilmu manajemen sejauh perannya pada kemajuan layanan dan kualitas layanan dalam pemenuhan harapan masyarakat.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penulis memiliki harapan eksplorasi yang dilaksanakan bisa sebagai bagian pendukung untuk penelitian penting dan memperoleh data hipotetis untuk penulis lainnya yang menyampaikan topik serupa.