

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Hubungan pemerintah dengan masyarakat sangat penting karena bersama dengan wilayah dan pengakuan dari negara lain, keberadaan populasi diperlukan untuk keberadaan suatu negara. Sesuai dengan mandatnya, pemerintah melayani masyarakat dengan menyediakan kebutuhannya dan membina lingkungan dimana semua anggota masyarakat dapat tumbuh dalam keterampilan dan kreativitas sehingga mereka dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Inilah yang dimaksud dengan demokrasi sektor publik, dimana birokrasi publik memiliki kewajiban dan tanggung jawab dalam menyediakan layanan yang profesional dan prima kepada publik. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat dipahami sebagai pemberian pelayanan (memenuhi kebutuhan mereka yang berkepentingan dalam organisasi yang bersangkutan) sesuai dengan aturan serta prosedur yang sudah ditentukan.

Menurut Pasolong (2018:128) pelayanan publik ialah kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan pemerintah untuk kepentingan rakyat, kegiatan ini bertujuan untuk membuat orang bahagia tanpa bergantung pada penjualan barang atau jasa yang berwujud. Sementara pelayanan publik seperti yang didefinisikan oleh Sinambela (2014:5), disediakan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi keinginan dan kebutuhan warganya. Negara diciptakan oleh publik (rakyat) dengan tujuan yang jelas untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Pemerintah

suatu negara harus mampu memenuhi kebutuhan warganya. Kebutuhan dalam konteks ini bukan hanya individu, tetapi komunitas secara keseluruhan; misalnya kebutuhan masyarakat akan kesehatan, pendidikan, dan bidang lainnya.

Untuk itu, pelayanan publik harus dapat memenuhi harapan pengguna atau masyarakat. Menurut Arianto (2018:83), pelayanan yang berkualitas dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi organisasi karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik.

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu tata cara yang memiliki nilai instrinsik sebagai nilai tambah namun tidak berwujud sedangkan menurut (Silfiah & Nabila, 2021:44) Pelayanan publik yang berkualitas atau pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau.

(Engkus et al., 2021:43) menambahkan bahwa Kualitas layanan adalah yang terpenting bagi semua instansi untuk mencapai tujuan organisasi dan menjamin kelangsungan hidup organisasi. Merujuk pada penelitian (Putra, dkk: 2015), pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan pelanggan,

karena bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas.

Kepuasan pelanggan menurut Kotler (2014:150) ialah: Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Dari definisi tersebut dapat dikatakan apabila kinerja produk/jasa tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka masyarakat tersebut akan merasa tidak puas dan berujung kecewa, sebaliknya jika kinerja (atau hasil) sesuai dengan harapan maka masyarakat akan merasa puas.

Dalam melaksanakan pelayanan publik, pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan. Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan

sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Kecamatan adalah sebuah pembagian wilayah administratif negara Indonesia di bawah Kabupaten atau Kota. Sebuah kecamatan dipimpin oleh seorang camat dan dipecah kepada beberapa kelurahan dan desa-desa. Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah Kabupaten/kota. Camat adalah perangkat daerah Kabupaten/kota, bukan sebagai Kepala wilayah. Pembentukan kecamatan ditetapkan dengan peraturan daerah. Menurut Pasal 14 Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat. Camat berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Kecamatan Bengkong adalah 1 dari 12 kecamatan yang ada di Kota Batam. Kecamatan Bengkong, salah satu kecamatan hasil dari kawasan induk Kecamatan Batu Ampar pada bulan Juni 2006, luasnya mencapai 9,8 km<sup>2</sup>. Untuk lebih jelasnya, pembagian administrasi Bengkong adalah sebagai berikut:

1. Kelurahan Bengkong Laut
2. Kelurahan Bengkong Indah
3. Kelurahan Sadai
4. Kelurahan Tanjung Buntung

Implementasi reformasi ini diharapkan dapat memberikan efek positif pada efisiensi dan efektivitas pemerintah, khususnya dalam memenuhi mandatnya

untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat, meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan warga negara melalui pembangunan infrastruktur, dan untuk menjamin keselamatan warga negaranya. Adapun data jumlah penduduk Kecamatan Bengkong adalah seperti dalam tabel berikut:

**Tabel 1. 1** Data Jumlah penduduk Kecamatan Bengkong

No.	Kelurahan	Jumlah Penduduk
1.	Bengkong Laut	19.854 jiwa
2.	Bengkong Indah	21.861 jiwa
3.	Sadai	35.280 jiwa
4.	Tanjung Buntung	34.928 jiwa
5.	Total	111.923 jiwa

Adapun jenis-jenis Pelayanan Publik yang ada di Kecamatan Bengkong adalah:

**Tabel 1. 2** Jenis Pelayanan di Kecamatan Bengkong

No.	Jenis Pelayanan Publik
1.	Dispensasi Nikah
2.	Domisili Usaha
3.	Kartu Keluarga
4.	Kartu Kuning
5.	Kartu Tanda Penduduk (KTP)
6.	Surat Izin Gangguan HO
7.	Surat Keterangan Kematian/Ahli Waris
8.	Surat Keterangan Tidak Mampu
9.	Surat Pindah
10.	Surat Izin Pariwisata

Merujuk pada penelitian (Sonani dan Yuila: 2021), bahwasanya seluruh layanan publik harus lebih memperhatikan kualitas pelayanannya salah satunya dengan melakukan penyederhanaan layanan publik yaitu berupa penyederhanaan prosedur pelayanan agar pelayanan mudah dipahami dan tidak berbelit. Salah satu konsep modern dalam ilmu administrasi negara adalah dengan mengembangkan

konsep New Public Management (NPM). New Public Management (NPM) untuk memperlakukan masyarakat umum sebagai pelanggan, sama seperti bisnis nirlaba mana pun. New Public Management (NPM) upaya untuk memasukkan standar administrasi bisnis ke dalam kerangka kerja organisasi pemerintah. Manajemen publik masa kini adalah New Public Services (NPS) di mana warga suatu negara dipandang sebagai peserta aktif dalam penyediaan layanan publik daripada sebagai konsumen pasif dari layanan tersebut, dan di mana hasil dari partisipasi tersebut dirayakan secara publik. New Public Service (NPS) memiliki usaha dalam menyeimbangi serta melengkapi teori New Public Management (NPM) agar dapat menjauhkan Pelayanan publik yang hanya mempertimbangkan faktor ekonomi (efisiensi dan efektivitas) dan mengabaikan faktor normatif (nilai-nilai demokrasi, keberadaban, partisipasi, akuntabilitas, transparansi) disebut “populisme ekonomi”.

Salah satu bentuk transformasi pelayanan di tingkat kecamatan adalah Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) dimana penyelenggaraan pelayanan publik di kotamadya yang keseluruhannya mulai dari pengajuan permohonan hingga pengambilan dokumen dilakukan dalam satu pusat pelayanan. Masyarakat hanya berkomunikasi dengan pusat layanan di masing-masing desa. Tujuan dari pelayanan administrasi terpusat di kecamatan yang dikenal dengan PATEN (Program Pelayanan Administrasi Terpadu) adalah mendekatkan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan dan meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Sejak 26 November 2013, Kecamatan Bengkong secara resmi telah melaksanakan PATEN (Program Pelayanan Administrasi Terpadu) untuk lebih

melayani masyarakat setempat. PATEN (Program Pelayanan Administrasi Terpadu) Bengkong menawarkan pelayanan administrasi yudisial dan non yudisial.

Adapun kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Bengkong dapat dilihat pada hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Bengkong di bawah ini:

**Tabel 1. 3** Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Bengkong 2022

No.	Periode (2022)	Total IKM
1.	Januari – Juni	<b>87,32</b>
2.	Juli – Desember	<b>86,06</b>

(Sumber: Kantor Kecamatan Bengkong, 2022)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Bengkong belum mencapai angka 100% sehingga mutu pelayanan yang ada di kecamatan bengkong belum mencapai kriteria “Sangat Baik” yaitu harus mencapai angka 88,31 – 100,00. Di samping itu, terjadi penurunan angka pada IKM Kecamatan Bengkong sebesar 1,26. Dapat dilihat pada periode pertama yaitu Januari-Juni 2022, Kecamatan Bengkong mendapat IKM sebesar 87,32. Namun, pada periode kedua yakni Juli-Desember 2022, IKM yang didapatkan oleh Kecamatan Bengkong yaitu 86,06.

Dari uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengangkat judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN BENGKONG KOTA BATAM”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Masalah penelitian dapat diklasifikasikan menggunakan referensi di atas, seperti yang ditunjukkan pada rincian berikut:

1. Terjadinya Pemekaran Wilayah dalam rangka meningkatkan efektifitas penyelenggaraan pemerintahan di wilayah Bengkong.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Bengkong dinilai masih di bawah standar.
3. Kepuasan masyarakat yang diukur dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan yang berkaitan dengan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) yang telah dilakukan secara formal namun masih jauh dari target ideal yang dicari yaitu 100%.

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar ruang lingkup penelitian ini dapat dilaksanakan dengan efektif, maka peneliti menetapkan batasan pada penelitian itu sendiri, seperti yang diuraikan di bawah ini:

1. Fokus penelitian ini hanya pada Kualitas Pelayanan Program Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Bengkong Kota Batam.
2. Objek penelitian yakni masyarakat yang ada di Kecamatan Bengkong Kota Batam
3. Data studi diambil dari jawaban responden Warga Kecamatan Bengkong Kota Batam



#### **1.4 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah dijelaskan oleh peneliti di atas mengarah pada rumusan masalah penelitian yang dinyatakan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bengkong?
2. Bagaimana pengaruh keandalan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bengkong?
3. Bagaimana pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bengkong?
4. Bagaimana pengaruh jaminan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bengkong?
5. Bagaimana pengaruh Empati terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bengkong?
6. Bagaimana pengaruh bukti langsung, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bengkong?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan oleh peneliti di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian yang diadakan ini, yaitu untuk:

1. Menganalisis pengaruh bukti langsung terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bengkong.
2. Menganalisis pengaruh keandalan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bengkong.

3. Menganalisis pengaruh ketanggapan keandalan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bengkong.
4. Menganalisis pengaruh jaminan keandalan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bengkong.
5. Menganalisis pengaruh Empati keandalan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bengkong.
6. Menganalisis pengaruh bukti langsung, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati keandalan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bengkong.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, manfaat penelitian ini dapat disimpulkan yaitu meningkatkan pengetahuan mata pelajaran akademik dan kemampuan berpikir kritis tentang mata pelajaran tersebut, terutama dalam bidang yang berkaitan dengan manajemen pelayanan publik dan administrasi pemerintahan daerah.

### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian yang disajikan di sini memiliki beberapa manfaat praktis, yang dapat dibagi menjadi dua kategori:

#### **a. Bagi Objek Penelitian**

- 1) Sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas layanan prima dan kepuasan masyarakat.

- 2) Data sebagai landasan pengambilan keputusan di Kantor Administrasi Kecamatan Bengkong.
- b. Bagi Penelitian Selanjutnya
- 1) Peneliti selanjutnya dapat menjadikan penelitian ini sebagai referensi tambahan.
  - 2) Dalam rangka menambah wawasan dan pengembangan ilmu pengetahuan, penelitian ini dapat menjadi literatur tambahan.