

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemangku kepentingan dengan menyediakan administrasi publik yang efektif dan efisien sehingga dapat dipercaya oleh masyarakat, Pemerintah harus memiliki nilai-nilai demokrasi utama untuk meningkatkan prospek dengan berkomitmen untuk meningkatkan inovasi dalam menciptakan administrasi publik yang efektif, kompak, didorong oleh layanan yang tegas. Agar mencapai pemerintahan yang lebih baik akan membutuhkan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas merupakan jasa yang diberikan dengan mengandung unsur saling menghargai dan saling menghormati. Menurut Septiandika & Halima (2021:16) Menyatakan bahwa untuk meningkatkan bagaimana inovasi tersebut dapat berkualitas dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Maka, Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu mampu untuk memberikan pelayanan dengan tepat (*accurately*) sesuai dengan permintaan konsumen dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali dengan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*) juga disertai sikap yang baik sopan dan santun.

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan pula sebagai jasa yang bersifat tidak berwujud namun dapat berdampak pada respon baik atau buruk bagi pihak yang dilayani. Menurut Glodia et al.,(2021:92) Kualitas pelayanan adalah mutu yang menunjukkan tingkat baik maupun buruknya suatu jenis pelayanan dari

pemerintah (*sector public*) kepada individu yang dapat memberikan *feedback* positif yaitu kepuasan masyarakat Finistiawan (2020;151) menambahkan bahwa apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan masyarakat maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal.

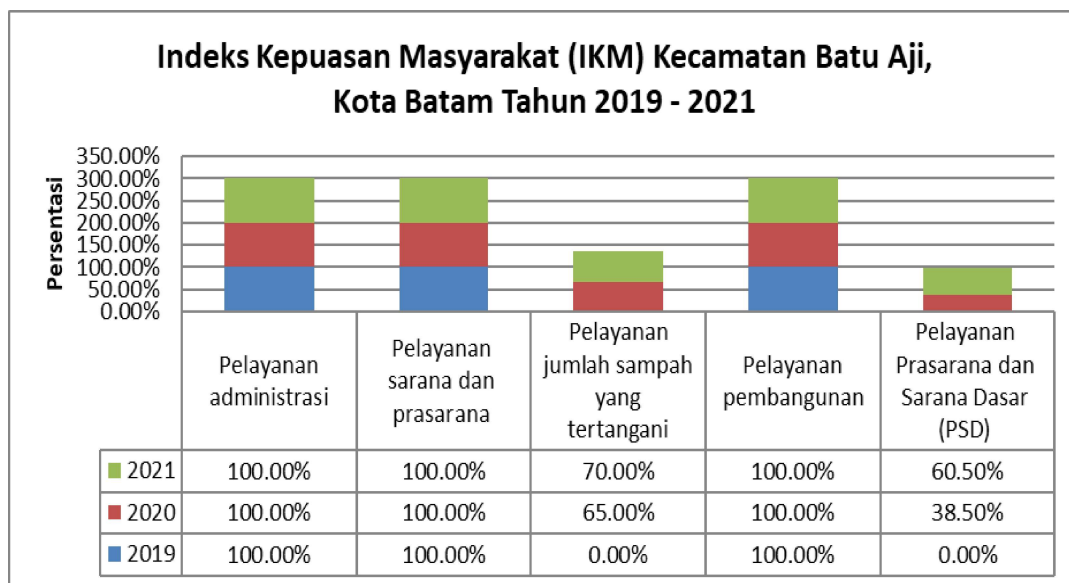
Kualitas pelayanan merupakan suatu harapan dari masyarakat tentang bagaimana mereka di layani dengan adil, cepat dan tepat waktu oleh pemangku publik selain dari kebutuhan untuk dihormati dan dihargai. Menurut Tamara et al (2018;3524) menjelaskan bahwa anggota masyarakat dalam perannya sebagai penerima pelayanan tentu mengharapkan pelayanan yang kompeten dan adil, serta memuaskan. Oleh karena itu, karena pelayanan adalah suatu tindakan atau manfaat yang diterima oleh pihak ketiga yang pada intinya tidak menghasilkan kepemilikan, maka satu-satunya hal yang dapat membuat pelayanan yang efektif dan merata yang memenuhi harapan publik adalah komitmen teguh pemerintah untuk secara psikologis-birokrasi yang terinformasi. Tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Kepuasan masyarakat merupakan rasa bahagia akan pelayanan yang didapatkan, dalam hal ini masyarakat yang merasa puas akan memberikan respon positif bagi pemberi layanan atau sebagai timbal baliknya masyarakat akan selalu mengapresiasi apapun bentuk pelayanan dari pemerintah. Menurut Sari & Armiati,(2019;374) Kepuasan merupakan wujud dari perasaan seseorang yang merasa senang dan merupakan perbandingan antara kesenangan yang didapat melalui aktivitas dari suatu layanan jasa yang diterima.

Kepuasan masyarakat erat hubungannya dengan kualitas pelayanan yang diterima, masyarakat yang merasa puas atas pelayanan yang diberikan akan menanamkan rasa percaya pada aparaturnya setempat, sehingga dapat dikatakan bahwa Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Simarmata Pardamean et al,(2020;246) bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pelayanan kepuasan masyarakat. Penelitian serupa dari Ana Mayasari,(2020;36) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang mempertimbangkan ketepatan waktu, ketepatan, keramahan staf, dan kenyamanan terbukti berdampak positif terhadap kesejahteraan masyarakat.

Kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima dari pemberi layanan, jika layanan yang diberikan telah sesuai dengan standar yang berlaku yakni mengandung unsur-unsur dan prinsip yang mementingkan kepentingan dan kebutuhan masyarakat akan mengakibatkan timbulnya rasa kepuasan dalam diri masyarakat. Menurut Kepmen PAN no (25,20004:4) bahwa tingkat kepuasan masyarakat diperoleh melalui data survei kuantitatif tentang persepsi masyarakat tentang pengalaman memperoleh pelayanan publik dari infrastruktur pemerintah dengan membandingkan harapan masyarakat untuk layanan tersebut dengan kebutuhan aktual masyarakat atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Berdasarkan Rencana Strategis Kecamatan Batu Aji Renstra Kecamatan Batu Aji Kota Batam (2021:44), pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2019 sampai tahun 2021 dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 1. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Batu Aji, Kota Batam

Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan administrasi tahun 2019 sebesar 100,00%, pelayanan sarana dan prasaran sebesar 100,00%, pelayanan jumlah sampah yang terlayani adalah sebesar 0,00%, Pelayanan pembangunan sebesar 100%, pelayanan prasarana dan sarana dasar sebesar 0,00%. Indeks kepuasan Masyarakat pada pelayanan administrasi tahun 2020 sebesar 100,00%, pelayanan sarana dan prasaran sebesar 100,00%, pelayanan jumlah sampah yang terlayani adalah sebesar 65,00%, Pelayanan pembangunan sebesar 100%, pelayanan prasarana dan sarana dasar sebesar 38,50%. Indeks kepuasan Masyarakat pada pelayanan administrasi tahun 2021 sebesar 100,00%, pelayanan sarana dan prasaran sebesar 100,00%, pelayanan jumlah sampah yang terlayani adalah sebesar 0,00%, Pelayanan pembangunan sebesar 100%, pelayanan prasarana dan sarana dasar sebesar 0,00%.

Berdasarkan data tersebut kelemahan kualitas pelayanan kecamatan Batu Aji -Kota Batam adalah terletak pada pelayanan jumlah sampah yang tertangani

dan pelayanan prasarana dan sarana dasar (PSD). Terlihat bahwa jumlah sampah yang tertangani pada tahun 2021 telah berproses hingga 70,00% dari 0,00% pada tahun 2019 dan 65,00% pada tahun 2020, namun belum mencapai Indeks Kepuasan Masyarakat yang diharapkan yakni 100,00%. Demikian pula dengan Pelayanan Prasarana dan Sarana Dasar, bila di bandingkan dengan tahun 2019 sebesar 38,50% dan 60,50% pada tahun 2020, Pelayanan Prasarana dan Sarana Dasar tahun 2021 telah berproses hingga mencapai 60,60%, namun masih di bawah Indeks Kepuasan Masyarakat yang diharapkan yakni sebesar 100,00%, yang artinya bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pemerintah Kecamatan Batu Aji, Kota Batam belum maksimal.

Jadi fokus penelitian ini ada pada pelayanan jumlah sampah yang tertangani, karena belum signifikan, tingkat persennya dari tahun 2020 ke 2021 hanya naik 5% saja dibandingkan dengan pelayanan prasarana dan sarana dasar yang meningkat lebih dari 20%, jadi bisa dibilang tingkat persennya ketahun 2022 akan lebih meningkat lagi.

Pihak Kecamatan Batuaji-Kota Batam sejauh ini telah berupaya dengan optimal untuk meningkatkan kualitas pelayanan terkait pelayanan jumlah sampah yang tertangani dan pelayanan prasarana dan sarana dasar (PSD) yakni dengan membuat program bank sampah kepada masyarakat dijalankan sejak tahun 2019 ini, ini diharapkan mengurangi muatan pembuangan sampah rumah tangga dan terlaksananya Pembangunan peningkatan (PSD) Lingkungan Pemukiman dengan melibatkan Peran serta (Pemberdayaan) Masyarakat namun hasilnya masih jauh dari harapan. Terbukti dari Permasalahan sampah di tepi jalan Pelabuhan

Sagulung seakan tak teratasi dikutip tanggal 22 april 2022 dari www.batam.tribunnews.com, pertanggal 28 februari 2022 warga masyarakat sekitar jalan Pelabuhan Sagaulung sudah berulang kali mengeluhkan terkait sampah yang berserahkan pada pemerintah setempat namun tak juga ditanggapi pemerintah sehingga warga membuang sampah ke pinggir jalan. Tumpukan sampah itu sampai meluber ke pertengahan jalan sehingga mengganggu pengendara yang melintas sesekali melihat sampah yang meluber hingga memakan jalan, selain itu tentu ini dapat menyebabkan penyakit dan merusak kelestarian lingkungan. Warga berharap pemerintah meletakkan bin kontainer sampah di lokasi tersebut. Karena lokasi itu kerap dijadikan warga untuk membuang sampah.

Kecamatan Batu Aji, Kota Batam terletak di Provinsi Riau, Kecamatan ini memiliki jumlah penduduk sebanyak 135.798 jiwa. Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai kriteria yang diharapkan yakni 100%, maka perlu dilakukan penelitian lanjut. Berdasarkan hal tersebut diatas, peneliti tertarik mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Batu Aji”.

1.2 Identifikasi Masalah

Masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi berdasarkan uraian latar belakang di atas, sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kecamatan Batu Aji diidentifikasi masih belum maksimal dalam pelayanan jumlah sampah yang tertangani.
2. Kepuasan masyarakat berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam pelayanan terkait pelayanan jumlah sampah yang tertangani dan masih di bawah kriteria Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diharapkan yakni 100%.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi masalah agar pembahasan penelitian ini tidak melebar keluar dari batasan yang seharusnya, sebagai berikut:

1. Fokus pada penelitian ini hanya pada kualitas pelayanan jumlah sampah yang tidak tertangani di Batu Aji.
2. Objek pada penelitian ini yaitu seluruh masyarakat/warga yang bertempat tinggal di Kecamatan Batu Aji.
3. Data penelitian diambil dari jawaban responden dari kuisioner yang diberikan terkait kualitas pelayanan penanganan sampah dan kepuasan masyarakat.

1.4 Rumusan Masalah

Peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya, yaitu bagaimana pengaruh kepuasan pelayanan sampah terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Batu Aji?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelayanan sampah terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Batu Aji.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini bermanfaat untuk pihak-pihak yang membutuhkan informasi akademik sebagai sumber referensi khususnya di program studi Administrasi Negara pada mata kuliah Manajemen Pelayanan Publik.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat dan individu untuk memperoleh wawasan, informasi, dan pengetahuan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber referensi bagi peneliti berikutnya serta dapat juga menjadi perbandingan dengan pihak-pihak yang ingin mengambil bidang yang sama.