

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK KANTOR KECAMATAN SUKABUMI**

TUGAS PENELITIAN KUANTITATIF

**Disusun Oleh:
Diva Aulia Ramadanti**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
SEPTEMBER, 2023**

BAB 1. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di berbagai negara di dunia termasuk Indonesia, pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsinya. Baik tidaknya administrasi publik atau pemerintahan dilihat dari seberapa jauh pelayanan publiknya sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat (Thoha, 1997:2). Pelayanan publik sedari awal membahas aspek yang sangat luas. Pemerintahan, sebagai badan eksekutif yang terdapat pada sistem tatanan negara, yang berfungsi sebagai penyedia jasa pelayanan public yang sangat diperlukan masyarakat, dari fungsi pengaturan hingga fungsi penyelenggaraan. Reformasi dan otonomi daerah merupakan cara membenahkan secara rata dan berangsur-angsur menuju tata pemerintahan yang baik(*Good Governance*), bentuk keberhasilan pemerintahan yang baik terdapat pada kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat adalah suatu hal yang sangat penting dan tidak dapat di ganggu gugat lagi. Karena sehubungan dengan banyaknya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang responsif dan efisien, pemerintah diwajibkan untuk berorientasi kepada pelanggan (*Customer Driven Government*) yang merupakan menepatkan pelanggan (masyarakat) pada urutan paling depan,

Kualitas pelayanan Publik adalah merupakan faktor utama dan pertama kali dinilai dan dicari Oleh seorang pelayan dalam menilai suatu produk/jasa yang dibutuhkannya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik mutlak harus menjadi "concern" yang utama dalam memberikan suatu pelayanan publik bagi unsur pelanggan yang dalam hal ini adalah pelanggan. Kualitas pelayanan tinggi akan dapat mengikat dan meningkatkan kepercayaan dari unsur pelanggan kepada produk/jasa yang kita hasilkan, dan juga akan terjadi kondisi yang sebaliknya bahwa apabila produk/jasa yang dihasilkan berkualitas buruk. maka tingkat kepercayaan dan keterikatan pelanggan akan turun.

Pentingnya prinsip tingkat kepuasan masyarakat dalam Suatu proses penyelenggaraan pelayanan jasa publik dengan pemerintah sebagai service provider. ini dikarenakan hanya

dengan upaya memenuhi berbagai bentuk kebutuhan dari pelanggan secara memuaskan, maka keberadaan dari unsur institusi pemerintah itu baru akan diakui dan akan mendapatkan suatu legitimasi serta nilai-nilai kepercayaan dari unsur masyarakat/rakyatnya sendiri. Selain dari itu, maka keberadaan dari unsur pemerintah sebagai unsur berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat, juga akan dapat sesuai dengan visi dan misi dari pembentukan pemerintah itu sendiri.

Kecenderungan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan birokrasi di Indonesia, terjadi di semua organisasi atau birokrasi pemerintahan (Rasyid, 1997), sebagaimana juga yang sering kali dimuat dan diliput dalam berbagai media massa. Kecenderungan tersebut terjadi baik di tingkat pemerintah pusat maupun daerah, termasuk pada organisasi birokrasi pemerintahan daerah, pemerintah kota maupun pemerintah kabupaten, kecamatan dan kelurahan/desa

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik pasal 1 berbunyi sebagai berikut : Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pasal 2 berbunyi “Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik” Pasal 3 berbunyi “Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah; a) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, b) terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas tujuan pemerintahan dan korporasi yang baik, c) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan d) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan aspek pelayanan pokok bagi aparatur sipil negara sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alenia 4, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dalam kinerja sektor publik, tidak dapat

dipisahkan dari penentuan standar pelayanan publik. Manajemen kinerja sektor publik belum dikatakan lengkap apabila tidak ditetapkan standar pelayanan publik yang menjadi acuan bagi manajemen dalam bertindak. Standar pelayanan publik merupakan standar kinerja minimal yang harus dipenuhi oleh suatu instansi pemerintah dalam suatu organisasi sektor publik. Dalam rangka memenuhi standar pelayanan publik tersebut, setiap unit pelayanan harus menetapkan standar pelayanan minimum (SPM).

Berdasarkan pada ukuran baku standar pelayanan minimum (SPM), maka proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikamm oleh unsur institusi pemerintahan (pelayanan prima) dalam memenuhi segala bentuk kebutuhan dari unsur masyarakat, maka penyelenggaraan pelayanan pubik oleh unsur institusi birokrasi pemerintahan bercirikan hal-hal sebagai berikut kesederhanaa ,kejelasan, kepastian waktu, akurasi, bertanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kejujuran, kecermatan, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta nyaman dan keamanan. Pelayanan publik hampir secara otomatis membentuk citra (image) tentang kinerja birokrasi, karena kebijakan Negara yang menyangkut pelayanan publik tidak lepas dari birokrasi. Sehubungan dengan itu, kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Birokrasi pemerintah atau aparatur Negara dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan memiliki posisi dan peran strategis dalam pelaksanaan pembangunan di suatu Negara. Albrow (1989:23) menyatakan bahwa, “kebanyakan dari keberhasilan pembangunan ekonomi dan sosial di Negara manapun, tergantung pada kualitas danefektivitas pegawai negerinya”. Oleh sebab itu, produktivitas maupun efektivitas dan efesiensi organisasi Negara atau pemerintah amat tergantung pada aparatur Negara, karena merekalah yang akhirnya menjadi pelaksana pemerintahan dan pembangunan.

Berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh Pemerintah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), adalah dengan dikeluarkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Peyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Nomor : KEP/25/PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN. Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan, valid” dan “reliable”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan,
2. Persyaratan Pelayanan,
3. Kejelasan petugas pelayanan,
4. Kedisiplinan petugas pelayanan,
5. Tanggung jawab petugas pelayanan,
6. Kemampuan petugas pelayanan,
7. Kecepatan pelayanan,
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan petugas,
10. Kewajaran biaya pelayanan,
11. Kepastian biaya pelayanan,
12. Kepastian jadwal pelayanan,
13. Kenyamanan lingkungan,
14. Keamanan Pelayanan.

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Azis Sanapiah (2000: 15) yaitu “kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan”. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Pasal 344 berbunyi; (1) pemerintahan daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, (2) pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan asas; (a) kepentingan umum, (b) kepastian hukum, (c) kesamaan hak, (d) keseimbangan hak dan kewajiban, (e) keprofesionalan; (f) partisipatif, (g) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, (h) keterbukaan, i) akuntabilitas, (j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, (k) ketepatan waktu, dan (l) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Pemberian pelayanan publik secara cepat dan tepat dalam era informasi dan globalisasi yang sedemikian pesat dan cepat, mutlak untuk dilaksanakan, sebab kalau tidak, akan melahirkan suatu gejolak sosial, bahkan disintegrasi bangsa yang pada akhirnya akan melahirkan perpecahan dan kehancuran bangsa dan negara. Perkembangan informasi dan komunikasi yang ditandai mengglobalnya kehidupan berdampak pada meningkatnya tingkat pendidikan masyarakat. Hal ini sekaligus memberi dampak pada semakin profesionalnya masyarakat mengelola suatu pekerjaan. Dalam kondisi seperti itu, maka waktu dan pelayanan akan menjadi sangat berharga bagi masyarakat. Setiap orang ingin mendapat pelayanan yang cepat dan tepat, sebab mereka selalu ingin menggunakan waktu seefisien mungkin. Selain kecepatan dan ketepatan, kualitas pelayanan juga sangat diperlukan masyarakat dewasa ini. Kualitas dapat dimaknai sebagai kepuasan penerima layanan. Kantor kecamatan Sukabumi telah diberikan kewenangan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dalam melayani masyarakat. Kewenangan tersebut seharusnya dapat memberikan pelayanan yang baik dan bermutu sehingga akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat. Dalam peningkatan pelayanan yang baik harus didukung oleh pegawai-pegawai yang profesional, tanggung jawab, berkompeten, mampu memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang yang telah diberikan. Pegawai dituntut mampu menggunakan teknologi, pegawai juga harus memiliki sifat yang ramah, sopan dalam tutur kata maupun perilakunya terhadap masyarakat.

Cara pandang masyarakat terhadap sebuah organisasi pemerintah berbeda. beda, dipengaruhi oleh latar belakang pengetahuan dan pengalaman mereka, serta dari sisi kepentingannya masing-masing. Masyarakat pada umumnya mencari dasar nasional untuk menilai kualitas pelayanan suatu organisasi pemerintah, ada yang menilainya dari sisi penampilan fisik infrastruktur pelayanan, ada pula yang menilainya dari sisi empati petugas pelayanan, dan sebagainya. Para peneliti tidak menyukai kriteria penilaian yang berbeda-beda, sehingga berusaha keras mengidentifikasi indikator-indikator yang bisa diukur berdasarkan

realibilitasnya memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan organisasi pemerintah. Reformasi sistem administrasi publik yang terus bergulir atas desakan masyarakat bertujuan untuk mewujudkan kinerja pemerintahan yang baik.

tantangan bagi aparat pemerintah sebagai pelayan masyarakat untuk mewujudkan harapan dan kebutuhan tersebut. Demi menjamin terwujudnya kualitas pelayanan masyarakat yang prima pemerintah melalui Undang-undang No. 43/1999 Pasal 3 ayat 2 dan 3 : menetapkan ketentuan sebagai berikut “Pegawai Negeri harus netral dari pengaruh semua golongan dan partai politik, serta tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk menjamin netralitas Pegawai Negeri dilarang menjadi anggota/atau pengurus Partai Politik”. Diperlukan Pegawai Negeri yang berkemampuan melaksanakan tugas secara profesional dan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan, serta bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Prinsip profesionalisme lebih diutamakan sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan untuk memuaskan masyarakat. Namun kenyataannya kualitas pelayanan masyarakat belum mengalami perubahan yang berarti, masih banyak kelemahan dan belum memuaskan keinginan masyarakat. Hal ini dapat diamati dengan masih banyaknya keluhan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah / birokrasi yang disampaikan melalui surat kabar maupun media informasi lainnya. Kompleksitas permasalahan dapat dilihat dari berbagai keluhan mulai dari sikap petugas yang kurang responsif, proses yang berbelit-belit dalam pengurusan dokumen (tanah, perijinan), tidak adanya kepastian waktu dan tarif pelayanan, diskriminasi pelayanan dan sebagainya

Selama ini sistem administrasi publik di Indonesia dinilai berat, lambat, tidak kreatif, dan tidak sensitif terhadap masyarakat terdapat pula kecenderungan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik dimana masyarakat yang tergolong miskin atau kurang mampu dari segi ekonomi, atau masyarakat yang tidak dekat dengan pemberi layanan akan sulit mendapatkan pelayanan. Sebaliknya, bagi mereka yang memiliki "uang", atau masyarakat yang dekat dengan pemberi layanan, lebih mudah mendapatkan pelayanan. Apabila ketidakmerataan dan ketidakadilan ini terus-menerus terjadi, maka pelayanan yang diskriminatif ini akan berpotensi menimbulkan konflik laten dalam kehidupan berbangsa. Potensi ini antara lain kemungkinan terjadinya disintegrasi bangsa, perbedaan yang lebar antar yang kaya (mampu) dan miskin (kurang mampu) dalam konteks pelayanan, peningkatan ekonomi yang lamban, dan pada tahapan tertentu dapat meledak dan merugikan bangsa Indonesia secara keseluruhan. Kemudian, terdapat kecenderungan diberbagai instansi pemerintah pusat yang enggan

menyerahkan kewenangan yang lebih besar kepada daerah otonom, akibatnya pelayanan publik menjadi tidak efektif, efisien dan ekonomis, dan tidak menutup kemungkinan unit-unit pelayanan cenderung tidak memiliki responsibilitas, responsivitas, dan tidak representatif sesuai dengan tuntutan masyarakat, maka tuntutan akan reformasi administrasi merupakan wacana yang penting untuk dikaji. Studi-studi tentang teori organisasi menyatakan adanya korelasi antara struktur organisasi dengan kinerja pelayanan. Hal ini dapat dipahami karena struktur organisasi menentukan lancar atau tidaknya komunikasi di dalam organisasi. Kesulitan dalam berkomunikasi, termasuk kegagalan mengirim dan menerima informasi, dan hilangnya informasi akan mempengaruhi kinerja individual. Demikian pula meningkatnya formalisasi cenderung akan mengakibatkan berkurangnya inovasi dan komunikasi didalam organisasi. Pengambilan keputusan, sebagai bagian dari dimensi struktur organisasi, yang dapat dilakukan secara desentralisasi atau sentralisasi, juga akan mempengaruhi kinerja individual dalam organisasi.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis ingin mengetahui informasi lebih mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Maka dapat dilakukan penelitian tentang “*Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Sukabumi*”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan kantor kecamatan sukabumi?
2. Apa saja faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan public kantor kecamatan sukabumi?
3. Bagaimana kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan sukabumi ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan kantor kecamatan sukabumi
2. Mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan public kantor kecamatan sukabumi
3. Mengetahui kualitas pelayan public kantor kecamatan sukabumi

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Manfaat penelitian ini dapat memberikan sumber pengetahuan yang sesuai dengan bidang ilmu Administrasi Negara. Pada hasil kinerja aparatur sipil negara, yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan peraturan.

2. Manfaat praktis

A. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan untuk kantor kecamatan sukabumi dalam meningkatkan pelayanan publik dan membantu memberikan jawaban terhadap permasalahan yang diteliti

B. Penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan sukabumi

C. Penelitian ini diharapkan dapat membantu penulis untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kantor kecamatan sukabumi

Referensi :

- Al, S., & Barru, G. (2019). *PENGARUH STRUKTUR ORGANISASI TERHADAP PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (PERBANDINGAN ANTARA EKSPEKTASI /HARAPAN DENGAN HASIL KERJA)* Nurlia. *Meraja Journal* (Vol. 2).
- Dwimawanti, I. H. (n.d.). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah)*.
- Mulyawan, R. (2016). *BIROKRASI DAN PELAYANAN PUBLIK* (Vol. 1).
- Rinaldi, R. (2012). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK*, 1(1), 22–34.
- Rukayat, Y. (2017). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN PASIRJAMBU. *Urnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 56–65.
- Sellang, komaruddin, jamaluddin, & mustanir, A. (2019). *STRATEGI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK*. (qiara media, erika, & erika,Eds.). Jawa Timur: Qiara Media Partner.
- Wasistiono, S., & Rauf, R. (2014). *pelayanan publik*.