

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah, khususnya di tingkat lokal. Dalam konteks pemerintahan kecamatan, pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP, KK, akta kelahiran, dan surat pindah penduduk merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang bersifat strategis. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik di bidang ini sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah. Pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu prinsip dalam perwujudan *good governance* (pemerintahan yang baik). Good governance dan otonomi daerah adalah dua konsep yang saling berkaitan, dan berinteraksi dalam suatu korelasi yang bersifat positif. Keduanya saling menyediakan iklim kondusif yang perkembangan satu sama lain. Akan tetapi, konsep good governance mudah diucapkan, namun sebenarnya agak sulit untuk merumuskan ke dalam satu bahasa yang bisa diterima khalayak karena di dalamnya ada unsur etika atau tata nilai.

Kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari kecepatan dan ketepatan pelayanan, tetapi juga mencakup dimensi tangibles (penampilan fisik), reliability (keandalan), responsiveness (tanggapan petugas), assurance (jaminan dan kepercayaan), serta empathy (kepedulian terhadap masyarakat) sebagaimana

dijelaskan dalam model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Ketika pelayanan publik memenuhi atau bahkan melampaui harapan masyarakat, maka tingkat kepuasan akan meningkat. Sebaliknya, jika pelayanan tidak sesuai harapan, maka akan memunculkan keluhan hingga ketidakpercayaan terhadap lembaga publik.

Dalam kaitan di atas, maka pemerintah mengeluarkan kebijakan pengembangan transparansi pelayanan publik. Kebijakan pemerintah untuk mengembangkan transparansi pelayanan publik diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 92 Tahun 2021, Peraturan ini menetapkan Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Meskipun fokus utamanya adalah pada penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, peraturan ini juga menekankan pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Kebijakan ini berlandaskan pada Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Di samping itu, pada kondisi aktual selama ini, penyelenggaraan public service (pelayanan publik) yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Berdasarkan Peraturan Bupati Indramayu Nomor : 62 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan

Pemerintah Kabupaten Indramayu BAB III Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Pasal 4 bahwa Kecamatan Karangampel mempunyai tugas (1) Kecamatan mempunyai tugas menyelenggarakan sebagian kewenangan pemerintah Daerah untuk menangani sebagian urusan pemerintahan Daerah. (2) Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kecamatan mempunyai fungsi :

- a. penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Umum;
- b. pengoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- c. pengoordinasian upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
- d. pengoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundangundangan;
- e. pengoordinasian pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
- f. pengoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di tingkat Kecamatan;
- g. pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan;
- h. pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau belum dapat dilaksanakan pemerintahan Desa atau Kelurahan;
- i. pengoordinasian kegiatan UPT di wilayah kerjanya;
- j. pelaksanaan pelayanan teknis administratif ketatausahaan dan rumah

Dalam kenyataannya, masih banyak keluhan yang muncul dari masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan di kantor kecamatan Karangampel Kabupaten Indramayu, mulai dari antrean panjang, prosedur yang

rumit, kurangnya informasi, hingga sikap petugas yang kurang ramah. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji secara sistematis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan di kantor kecamatan.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan yang dilakukan oleh peneliti terdapat berbagai macam permasalahan pada pelayanan publik administrasi kependudukan di kecamatan Karangampel Kabupaten Indramayu ditemukan diantaranya yaitu :

1. Birokrasi yang Berbelit dan Prosedur yang Tidak Efisien ; Proses administrasi yang panjang dan tidak efisien sering kali menyebabkan pelayanan menjadi lambat, Banyaknya persyaratan dokumen yang harus dipenuhi tanpa ada sistem yang mempermudah proses dan Kurangnya koordinasi antara instansi terkait dalam penyelenggaraan layanan publik.
2. Kurangnya Transparansi dalam Pelayanan ; Informasi tentang prosedur, biaya, dan waktu penyelesaian sering kali tidak jelas atau tidak tersedia bagi masyarakat, Adanya praktik pungutan liar (pungli) yang merugikan masyarakat dan menurunkan kepercayaan terhadap pemerintah serta Kurangnya mekanisme pengaduan yang efektif bagi masyarakat yang merasa dirugikan oleh pelayanan yang buruk.

3. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang Belum Optimal ; Kurangnya kompetensi dan profesionalisme aparatur dalam memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan responsif. Rendahnya motivasi kerja aparatur karena faktor seperti gaji, tunjangan, atau beban kerja yang tinggi dan Minimnya pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi aparatur dalam memberikan pelayanan yang lebih baik.
4. Minimnya Pemanfaatan Teknologi dalam Pelayanan Publik ; Banyak kecamatan masih menggunakan sistem manual dalam pengelolaan administrasi, yang menyebabkan antrean panjang dan waktu pelayanan yang lama, Kurangnya infrastruktur teknologi informasi yang mendukung pelayanan berbasis digital, Keterbatasan akses internet di beberapa daerah yang menghambat implementasi sistem pelayanan online.
5. Keterbatasan Sarana dan Prasarana Pendukung ; Fasilitas pelayanan yang kurang memadai, seperti ruang tunggu yang tidak nyaman, sistem antrean yang tidak tertata, dan kurangnya sarana bagi penyandang disabilitas, serta Kurangnya alat atau perlengkapan pendukung seperti komputer, printer, dan sistem pengelolaan data yang canggih.
6. Kurangnya Evaluasi dan Pengawasan terhadap Kinerja Pelayanan Publik ; Tidak adanya sistem pemantauan dan evaluasi yang terstruktur untuk mengukur efektivitas pelayanan public, Kurangnya umpan balik dari masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang mereka terima dan Minimnya

tindakan perbaikan terhadap keluhan masyarakat, sehingga masalah pelayanan terus berulang.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperbaiki sistem dan kualitas pelayanan publik, sekaligus memberikan masukan bagi pengambil kebijakan di tingkat kecamatan agar lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan pelayanan yang berkualitas, maka kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah dapat ditingkatkan, yang pada akhirnya mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan berkelanjutan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk membuat usulan penelitian yang berjudul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Karangampel Kabupaten Indramayu”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, penulis merumuskan masalah dalam bentuk pernyataan masalah (*problem statement*) adalah kepuasan masyarakat yang tidak terlayani dengan baik diduga karena kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Karangampel Kabupaten Indramayu kurang maksimal.

Berdasarkan *problem statement* tersebut maka penulis mengajukan *research question* sebagai berikut : Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan

publik administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Karangampel Kabupaten Indramayu Jawa Barat.

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1. Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisa secara ilmiah mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

##### 1. Mengidentifikasi kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan:

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Karangampel Kabupaten Indramayu.

##### 2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat.

#### **1.3.2. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah ;

”Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Karangampel Kabupaten Indramayu Jawa Barat”

#### 1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan dilihat dari aspek :

1. Keilmuan,

diharapkan dapat mengkaji lebih mendalam tentang konsep kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, disamping itu memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan administrasi negara dibidang kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat

2. Praktis,

diharapkan dapat memberikan masukan bagi Kantor Kecamatan Karangampel Kabupaten Indramayu Jawa Barat dalam menyusun dan melaksanakan kebijakan yang terkait dengan pelaksanaan kualitas pelayanan untuk seluruh pelaksana yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat di wilayah kerjanya. Sehingga memiliki manfaat penelitian

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan publik: Penelitian ini dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Karangampel Kabupaten Indramayu.
- 2) Meningkatkan kepuasan masyarakat: Penelitian ini dapat membantu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik administrasi kependudukan.

- 3) Mengoptimalkan sumber daya: Penelitian ini dapat membantu mengoptimalkan sumber daya yang tersedia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan.