

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah Maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik (Kepmenpan No.14/2017).

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan Pelayanan Publik bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan undang-undang, Hal ini tercantum dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi bagian yang penting diperhatikan dalam pembagunan otonomi karena selain sesuai dengan dasar reformasi bidang pemerintahan demikian pula berkaitan langsung dengan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Pelayanan publik yang baik merupakan hal yang wajib dipenuhi kepada setiap organisasi kerja baik pemerintah maupun swasta. Pelayanan publik yang maksimal tercermin dari sumberdaya yang mumpuni untuk mengerjakan dan menyelesaikan tugas-tugas yang telah ditetapkan. Jika hal-hal tersebut tidak menjadi pedoman maka pelayanan tidak mencerminkan harapan tentang pelayanan yang berkualitas yang didambakan oleh masyarakat (Botutihe,2017: 2).

Para pemberi pelayanan dituntut tidak hanya memberikan pelayanan standar namun di era kekinian pelayanan prima yang mengedepankan kualitas dibutuhkan untuk memberikan hasil yang lebih baik. Untuk menghasilkan pelayanan yang baik instansi terkait harus mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan kepada para pegawainya baik itu dengan memberikan arahan, mengharuskan membaca pedoman dan memberikan pelatihan-pelatihan dalam upaya peningkatan kualitas pegawai itu sendiri, kualitas aparat pemerintah tercermin dari kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan beban tugas masing-masing. Salah satu upaya yang dilakukan dalam mengembangkan dan memelihara kualitas kerja aparat dapat dimulai dengan upaya motivasi.

Pemerintah sebagai penyelenggara Pelayanan Publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik dan memastikan pelayanan tersebut mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Pemerintah juga berkewajiban untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, serta melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan. Beberapa penelitian terkait pelayanan publik di Indonesia menyebutkan bahwa kinerja pelayanan masih dianggap belum baik atau memuaskan. Salah satu permasalahan yang umum terjadi pada unit penyelenggara pelayanan, unit pelayanan adalah kualitas pelayanan publik yang belum sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Hal ini bisa dilihat dari banyaknya keluhan masyarakat melalui media massa (Maduratna dalam Nisa, dkk 2020: 52). Kepuasan masyarakat yang rendah disebabkan oleh beberapa faktor antara lain dari segi kualitas pelayanan. Jika seorang aparatur mampu memberikan pelayanan yang tinggi maka masyarakat akan merasa puas, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan rendah, maka masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan merasa tidak puas.

Pada dasarnya pelayanan satu pintu dapat dikatakan sebagai terobosan untuk mereformasi sistem pelayanan perizinan diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon sebagai wujud nyata komitmen Pemerintah pusat di daerah yaitu memberikan pelayanan yang baik dan memberikan pelayanan secara terpadu, sehingga memudahkan masyarakat dan dunia usaha dalam memperoleh perizinan. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat diharapkan oleh

masyarakat dimana terciptanya satu kondisi hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, maupun manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan daya tanggap, ketepatan waktu, sarana dan prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya pelayanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Akan tetapi berdasarkan hasil pra-observasi (wawancara) yang dilakukan oleh peneliti pada awal tahun 2025 ada beberapa masyarakat yang pelayanan menyatakan bahwa masih belum memenuhi harapan terhadap pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Cirebon seperti waktu tunggu yang masih lama, prosedur yang rumit dan tidak jelas, kurangnya informasi yang jelas dan akurat tentang pelayanan, sikap dan perilaku petugas ada yang kurang ramah, kurang sopan, dan kurang profesional, sarana prasarana kurang memadai serta keterbatasan anggaran yang diberikan dalam mendukung kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka peneliti bermaksud ingin melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Perijinan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah, maka dapat di tentukan perumusan masalahnya sebagai berikut :

- Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya, maka Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon.

1.4. Kegunaan Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap :

1. Bagi penulis

Dengan penelitian ini diharapkan penulis dapat menambah pengetahuan, wawasan mengenai Kualitas Pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon.

2. Bagi perusahaan yang dijadikan objek penelitian

Dijadikan bahan informasi dan masukan, mengenai penerapan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon, sehingga dapat menjadi

bahan pertimbangan perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan yang maksimal untuk masyarakat.

3. Bagi pembaca dan peneliti lain

Sebagai tambahan informasi yang diperlukan atau tambahan referensi yang dapat dijadikan bahan perbandingan oleh penulis lain melakukan penelitian pada bidang yang sejenis dan masalah yang sama dimasa akan datang.