

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan berbagai pungutan lainnya. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat.

Kepuasan masyarakat dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan atau sudah lebih baik dari standar pelayanan yang ditetapkan. Oleh karena itu, metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat serta kualitas pelayanan yang diberikan adalah dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat terdapat dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara atau penduduk atau suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan

kepentingan publik. Salah satu kantor yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kantor Desa Tetehosi Kecamatan Mandrehe Kabupaten Nias Barat. Merujuk pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, secara eksplisit dijelaskan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat yang memiliki batas wilayah yang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul, dan/ hak tradisional yang diakui dan dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Terhadap pelaksanaan desa tersebut dilakukan oleh Pemerintahan desa yang dipimpin oleh kepala desa.

Maka desa dengan hak otonomi khusus dapat mengatur sendiri urusan pemerintah dan kepentingan masyarakatnya termasuk terhadap proses pelayanan publik di wilayah administratif desa. Karena dengan mempersembahkan hak otonomi tentu juga melekat pada kewajiban yang harus dilakukan oleh pejabat desa dan tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi. Tidak serta merta desa “seolah-olah” terlepas dari pengawas pemerintah lainnya. Pemerintah desa juga melakukan layanan lingkupnya meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif.

Pelayanan barang publik meliputi pengadaan/penyaluran barang, termasuk sarana/prasarana yang ada didesa dengan menggunakan sebagian atau seluruh anggaran yang bersumber dari APBN dan/ APBD maupun APBDes. Adapun contoh untuk barang publik didesa adalah pembangunan jalan desa, sarana poskamling desa, bangunan perpustakaan desa dan lain sebagainya.

Pelayanan jasa publik meliputi penyediaan jasa layanan oleh pemerintah desa yang pelaksanaannya menggunakan APBN dan/ APBD maupun APBDes sebagian atau keseluruhan. Misalnya, pendampingan masyarakat desa untuk pengembangan UMKM, penyediaan pemeriksaan kesehatan masyarakat kurang mampu di desa, serta kegiatan

pendampingan yang dilakukan oleh aparat desa dalam rangka meningkatkan kualitas SDM masyarakat di wilayahnya.

Pelayanan administratif adalah pelayanan pemerintah desa yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, dan harta benda. Adapun contohnya, surat pernyataan penguasaan fisik dan administrasi desa hingga kantor setempat, surat keterangan sebagai pengantar, untuk persyaratan administrasi kependudukan, administrasi pelaporan penggunaan dana desa secara terbuka juga harus diumumkan kepada pemerintahan desa, pembuatan surat keputusan maupun penghentian perangkat desa dan lain-lain.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna dan pemberi layanan, baik jasa manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana 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 berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Berdasarkan temuan observasi tersebut menyatakan bahwa implementasi pelayanan publik baik oleh pemerintah pusat maupun daerah masih memprihatinkan dapat dilihat dari data Ombudsman Republik Indonesia yang menyatakan bahwa rata-rata implementasi tersebut berada dibawah 30 persen. Tingkat kementerian 22,2 persen, lembaga negara dan pemerintahan 27 persen dan pemerintahan daerah 10,5 persen. Semakin rendah implementasi pelayanan publik, dapat memicu meningkatnya potensi pungutan liar (pungli dan korupsi) serta dapat dinilai bahwa instansi pelayanan publik telah mengabaikan Undang-Undang pelayanan

publik dan membiarkan atau menumbuhkan potensi terjadinya pungil dan korupsi di sektor pelayanan.

Untuk mengetahui Harapan apa yang di inginkan oleh masyarakat, sejauh mana pelayanan publik telah diberikan dan bagaimana tingkat kepuasan masyarakat Desa Tetehosi Kecamatan Mandrehe Kabupaten Nias Barat mengenai pelayanan publik khususnya di Desa Tetehosi. Maka Peneliti tertarik mengangkat judul dalam skripsi ini adalah : **“Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Tetehosi Kecamatan Mandrehe Kabupaten Nias Barat”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan bagian dari proses penelitian yang mudah dipahami sebagai upaya mendefinisikan problem serta membuat definisi tersebut menjadi lebih terukur sebagai suatu langkah awal penelitian :

Dari latar belakang peneliti yang telah uraikan, masalah yang timbul dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Masih terdapat pegawai yang belum bisa menunjukkan sikap profesionalisme dalam pelayanan saat bekerja.
2. Pegawai masih lalai dalam menjalankan pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggungjawab yang diberikan termasuk dalam pengurusan berkas masyarakat.
3. Di Kantor Desa Tetehosi Kecamatan Mandrehe, masih terdapat tingkat kedisiplinan waktu saat bekerja yang dinilai buruk.
4. Masih terdapat pegawai yang kemampuannya dan daya tanggap tidak sesuai dengan kompetensi dan keahliannya.

1.3 Batasan Masalah Penelitian

Menurut Asep Saepul Hamdi dan E. Bahrudin (2015) dalam buku Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam pendidikan, batasan masalah adalah pembatas permasalahan-permasalahan yang akan diambil dalam penelitian. Di sisi lain batasan masalah juga diartikan sebagai batasan

terhadap ruang lingkup suatu permasalahan agar pembahasan bisa fokus pada suatu penelitian, tidak terlampau jauh atau melebar ke topik lainnya.

Untuk mnghindari terjadinya penyimpangan dan agar penelitian ini terfokus, maka Penelitian membatasi pembahasan penelitian ini, tentang Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Tetehosi Kecamatan Mandrehe Kabupaten Nias Barat.

1.4 Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan peninjauan dan pengamatan sementara pada Kantor Desa Tetehosi Kecamatan Mandrehe Kabupaten Nias Barat, peneliti melihat sebuah permasalahan pada lokasi penelitian yang berkaitan dengan judul penelitian. Masalah yang ditemukan misalnya ketika masyarakat ingin mengurus surat keterangan seperti surat keterangan tidak mampu, surat keterangan tanah, terkadang masalah muncul karena membutuhkan waktu yang sangat lama dalam pembuatannya karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan pegawai kadang menjadi hambatan dalam mempercepat proses pengurusannya yang mengakibatkan kurang efektifnya pelayanan kepada masyarakat.

Dengan masalah tersebut dan sesuai dengan judul maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Tetehosi Kecamatan Mandrehe Kabupaten Nias Barat?
2. Seberapa besar pengaruh pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Tetehosi Kecamatan Mandrehe Kabupaten Nias Barat?

1.5 Tujuan penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Tetehosi Kecamatan Mandrehe Kabupaten Nias Barat.
2. Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Tetehosi Kecamatan Mandrehe Kabupaten Nias Barat.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Peneliti, menjadi bahan Peneliti karya ilmiah sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi pada Universitas Nias.
- b. Bagi objek Penelitian, sebagai bahan masukan dalam pelaksanaan komunikasi internal dan pelayanan publik.
- c. Bagi studi lanjutan, sebagai bahan referensi penelitian dan pengalaman dalam pengembangan kajian keilmuan.
- d. Bagi Universitas Nias, sebagai bahan dalam mengembangkan ilmu manajemen khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia.

1.7 Defenisi Operasional

Defenisi operasional adalah defenisi yang didasarkan pada sifat-sifat hal yang didefenisikan pada setiap variabel. Defenisi operasional diberikan kepada suatu variabel atau kontrak dengan cara memberikan arti atau mempesifikasikan kegiatan, atau memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut.

Berdasarkan masalah yang diteliti, maka dalam penelitian ini peneliti menjabarkan defenisi operasional sebagai berikut :

- a. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh pemerintah, baik itu dari pusat, daerah, maupun lingkungan badan usaha milik negara atas suatu barang, jasa, atau

pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh pelayanan penyelenggara yang terikat dengan kepentingan publik.

- b. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan yang muncul sesuai dengan ekspektasi terhadap kinerja yang diharapkan melalui terpenuhinya kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karna berkaitan dengan kepercayaan masyarakat.