

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era modern ini, sistem pemerintahan telah dikembangkan untuk mengatur kepentingan umum antara masyarakat dan pemerintah dalam berbagai aspek kehidupan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara pemerintah sebagai pelayan masyarakat, penentu kebijakan, dan pengatur masyarakat secara adil. Pemerintah memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, membuat keputusan yang bijak, dan memastikan bahwa semua warga negara diperlakukan dengan adil dan setara.

Pada penelitian ini menggunakan tema TQM (*Total Quality Management*) yang berfokus pada pendekatan manajemen yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan melalui perbaikan berkelanjutan, partisipasi karyawan, dan kepuasan pelanggan.

Dalam era modern ini, manusia semakin mengharapkan perhatian dan pelayanan yang memuaskan. Mereka ingin merasakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada mereka adalah nyata dan berkualitas. Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang berinteraksi dengan organisasi tersebut, sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan. Dengan demikian, keberhasilan suatu organisasi dapat diukur dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Jika masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka organisasi tersebut dapat dianggap telah berhasil dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan merupakan faktor kunci dalam menentukan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen sendiri merupakan hasil dari perbandingan antara harapan konsumen dan kinerja atau hasil yang diterima. Pada hakikatnya, kepuasan konsumen merupakan evaluasi yang dilakukan oleh konsumen terhadap alternatif yang dipilih, di mana hasil yang diterima harus minimal sama atau melebihi harapan

konsumen. Sebaliknya, ketidakpuasan konsumen dapat terjadi apabila hasil yang diterima tidak memenuhi harapan konsumen, sehingga konsumen merasa kecewa.

Pelayanan merupakan komponen kunci dalam pencapaian tujuan organisasi. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal menyediakan dasar hukum untuk pelaksanaan penanaman modal di Indonesia dan menawarkan berbagai insentif untuk investor. Dengan adanya standarisasi pelayanan publik, sistem pelayanan yang baku dan berkepastian dapat diperoleh, sehingga investor dapat mengukur tingkat pelayanan yang diberikan. Peran dan fungsi kelembagaan pelayanan perizinan sangat penting dalam mengatur dan menentukan standarisasi pelayanan perizinan untuk memastikan kepastian hukum dalam pemberian pelayanan yang baik.

Pemerintah Daerah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan perizinan berusaha sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. DPMPTSP dibentuk untuk menyelenggarakan tugas dan fungsi urusan pemerintahan di bidang penanaman modal. Selain perizinan berusaha, DPMPTSP juga menyelenggarakan pelayanan non perizinan berusaha, seperti pemberian dokumen atau bukti legalitas.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Mutu pelayanan pemerintah harus selalu mengutamakan kepentingan masyarakat. Namun, masyarakat masih menganggap bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah cenderung lemah dan berkualitas buruk.

Hal ini terlihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan terhadap pejabat pemerintah yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Hal ini seringkali menjadi utama masyarakat menggunakan layanan pemerintah. Terlebih lagi lembaga-lembaga pemerintah kini mulai beroganisasi dan berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya. Hal ini memungkinkan pemerintah memenuhi perannya sebagai penyedia layanan bagi masyarakat lokal dengan memberikan layanan berkualitas.

Dalam beberapa tahun terakhir, kualitas pelayanan publik menjadi

focus utama bagi pemerintah daerah Indonesia, termasuk Kota Gunungsitoli DPMPTSP Kota Gunungsitoli merupakan salah satu interaksi yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait perizinan dan investasi. Kualitas pelayanan di DPMPTSP sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat dan iklim investasi di daerah tersebut.

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki korelasi positif dengan kepuasan masyarakat (Putri, 2018; Wahyuni, 2020). Namun, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan di kota-kota besar dan metropolitan sementara konteks Kota Gunungsitoli yang merupakan daerah dengan karakteristik social dan ekonomi yang berbeda masih kurang mendapat perhatian. Studi oleh Siregar (2021) misalnya, mengemukakan bahwa faktor budaya lokal dapat mempengaruhi perspektif masyarakat terhadap pelayanan publik, namun penelitian ini hanya terbatas pada aspek kebudayaan tanpa melihat interaksi dengan faktor kualitas pelayanan.

Kebijakan pemerintah yang terus berkembang dan pengaruh faktor eksternal seperti perkembangan teknologi dan keadaan ekonomi juga belum banyak dibahas dalam penelitian terdahulu. Hal ini menimbulkan kesenjangan (GAP) dalam literatur yang ada, yaitu kurangnya penelitian yang secara komprehensif mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan mempertimbangkan faktor kontekstual local dan perkembangan eksternal di DPMPTSP Kota Gunungsitoli.

Berdasarkan beberapa hal di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan langkah awal yang penting dalam proses penelitian. Jadi idendtifikasi masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Terdapat indikasi bahwa sebagian masyarakat Kota Gunungsitoli

2. merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *DPMPTSP*, hal ini disebabkan oleh berbagai faktor seperti ketidakramahan petugas, lambatnya proses pelayanan, atau kurangnya fasilitas penunjang.
3. Terdapat perbedaan persepsi di antara masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diterima. Beberapa masyarakat mungkin merasa puas, sementara yang lain merasa sebaliknya.
4. Kendala yang dihadapi *DPMPTSP* dalam memberikan pelayanan yang optimal, seperti keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur yang kurang memadai, atau prosedur yang kompleks.

1.3 Perumusan Masalah

Menurut Sugiyono (2015:28), rumusan masalah merupakan bentuk pertanyaan yang dapat memandu penelitian untuk mengumpulkan data di lapangan. Agar penelitian memiliki arah yang jelas maka terlebih dahulu melakukan perumusan masalah, adapun yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang diberikan oleh *DPMPTSP* Kota Gunungsitoli?”

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada *DPMPTSP* Kota Gunungsitoli.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis bagi penulis dan pembaca dengan menambahkan pengetahuan dan wawasan tentang transparansi dan kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan tenaga kerja. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi yang berguna untuk penelitian selanjutnya yang terkait dengan topik yang sama, sehingga dapat memperluas pengetahuan dan pemahaman tentang masalah tersebut.

1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai input dan evaluasi bagi pemerintah untuk menilai pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan, sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pemerintah dapat menganalisis dan mengevaluasi program kebijakan yang inovatif dan memihak kepada kepentingan masyarakat, khususnya dalam hal kualitas pelayanan publik yang ditawarkan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli. Hal ini dapat membantu pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan masyarakat.