BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap individu membutuhkan bantuan guna memenuhi segala keperluannya yang tidak dapat diselesaikan sendirian. Bahkan, bisa diungkapkan bahwa bantuan adalah bagian tak terpisahkan dari kehidupan manusia. Jasa bisa dianggap sebagai kegiatan dengan tujuan untuk menyiapkan, menyediakan, serta merawat barang dan layanan dari pihak satu ke pihak lainnya. Pelayanan sebenarnya yakni sekumpulan aktivitas yang berlangsung secara berkesinambungan, merambahi kehidupan organisasi yang ada di masyarakat. Proses ini dilaksanakan dengan tujuan sebagai pemenuhan kebutuhan antara pihak penerima serta pemberi layanan (Suandi, 2019).

Berdasarkan pendapat Kasmir dalam (Ketut Sudana, Luh Putu Yesy Anggreni, & Putu Eka Indrawan, 2021) mendefinisikan pelayanan adalah saat seseorang atau suatu organisasi membuat pelanggan, karyawan, dan manajer merasa puas. Terdapat empat ciri layanan, yakni *intangibility* (tanpa berwujud), *inserparability* (tak dapat terpisahkan), *variability* (dapat mengalami perubahan), serta *perishability* (cepat hilang dan tak permanen).

Masyarakat memerlukan pelayanan publik guna memenuhi berbagai kebutuhannya sehari-hari. Setiap kegiatan pemerintah terhubung dengan kelompok orang yang melaksanakan tugas dan memberikan kepuasan, tanpa harus terikat pada hasil fisik. Pelayanan publik melibatkan usaha satu kelompok maupun individu di dalam birokrasi untuk mendukung masyarakat dalam pencapaian tujuan yang sudah ditentukan. Satu dari banyaknya aspek krusial dalam pelayanan publik yakni pengelolaan data kependudukan dalam suatu pemerintahan. Pengelolaan kependudukan merupakan rangkaian tindakan pelayanan yang bertujuan mengatur dan mengontrol pendokumentasian serta informasi tentang penduduk, mulai dari pendaftaran, pencatatan sipil, pengelolaan data kependudukan, serta pemanfaatan data untuk layanan masyarakat serta kemajuan sektor lain (Yayat, 2017).

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022, pelayanan publik merupakan aktivitas terkait pemenuhan kebutuhan pelayanan yang telah diatur secara resmi bagi warga negara

serta penduduk. Hal tersebut meliputi barang, jasa, dan layanan administratif oleh pihak yang menyelenggarakan pelayanan publik. Memberikan pelayanan publik yang sesungguhnya berarti memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, yang adalah implementasi dari tanggung jawab pemerintah sebagai pelayan masyarakat.

Menyediakan pelayanan publik yang bermutu adalah satu daripada ciri pemerintahan yang baik dalam usaha dalam memberdayakan pemerintahan yang baik. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan bahwasanya "Ukuran implementasi pelayanan yang sukses ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan tercapai ketika penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang diharapkan dan dibutuhkan". Itulah sebabnya, survei Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan secara teratur untuk setiap penyedia layanan.

Pelayanan publik berperan sebagai garda terdepan dalam hubungan antara masyarakat dengan pemerintah. Kinerja pemerintah dapat dinilai sendiri oleh masyarakat melalui layanan publik yang diberikan, disebabkan hal tersebut sangat penting bagi semua orang dan manfaatnya dirasakan langsung oleh semua kalangan masyarakat. Berhasilnya pemerintah dalam pembangunan pelayanan publik yang profesional, efektif, efisien, serta akuntabel dapat meningkatkan pandangan masyarakat yang positif terhadap pemerintah.

Kepentingan kepuasan masyarakat pada lembaga publik adalah tinggi dikarenakan ada keterkaitan dengan kepercayaan yang dimiliki masyarakat. Semakin baik kualitas layanan yang diserahkan pemerintah nantinya meningkatkan rasa percaya masyarakat secara signifikan. Rasa percaya masyarakat dapat meningkat saat mereka mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan.

Asal kata kepuasan adalah dari bahasa Latin yang menggambarkan arti cukup baik, memadai, serta suka berbuat atau melakukan. Kepuasan dapat dipahami sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan atau menjadikan sesuatu mencukupi (Damayanti, Suwena, & Haris, 2019). Kepuasan adalah ketika seseorang merasa kesenangan ataupun kekecewaan setelah melakukan perbandingan antara kinerja produk dengan harapan yang dimilikinya. Apabila kinerja tidak mencapai harapan,

kepuasan pelanggan akan terganggu. Apabila pelayanan memuaskan, pelanggan akan merasa puas. Saat kinerja melampaui ekspektasi, pelanggan akan merasa kepuasan atau kebahagiaan yang tinggi.

Menurut (Wirtz & Lovelock, 2010:74) “Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi".

Menurut Pasolong dalam (Damayanti et al., 2019) menyebutkan bahwa menciptakan kepuasan pelanggan memiliki beragam manfaat, seperti menciptakan hubungan harmonis antara masyarakat dan instansi, menjadi landasan yang kuat bagi penggunaan kembali, membentuk loyalitas, dan membangun promosi dari mulut ke mulut yang seluruhnya memberi keuntungan bagi pemerintah. Sangat penting bagi lembaga publik untuk memastikan kepuasan masyarakat karena hubungan kepercayaan yang ada. Semakin baik kinerja pemerintah dan kualitas pelayanannya, semakin tinggi kepercayaan yang dimiliki oleh masyarakat. Semakin baik pelayanan disediakan, semakin memuaskan masyarakat dengan layanan yang diberikan, semakin kuat kepercayaan masyarakat.

Kepuasan pelanggan bisa dinilai dengan beragam cara pengukuran yang tersedia. Dengan sederhana, ada empat cara untuk menilai kepuasan pelanggan: survei kepuasan pelanggan, sistem keluhan dan saran, *ghost shopping*, serta *lost customer*. Melakukan analisis indeks kepuasan pelanggan adalah cara yang berguna untuk menilai sejauh mana pelanggan merasa kepuasan dengan layanan yang diterima, dengan melibatkan survei kepuasan pelanggan.

Pemerintah memiliki tanggung jawab sebagai pihak yang menyelenggarakan pelayanan publik serta berkomitmen dalam pemberian pelayanan yang terbaik pada masyarakat. Rendahnya kualitas layanan publik dari aparat pemerintah menunjukkan performa pemerintah yang kurang baik di mata masyarakat. Sebagian dari mereka yang pernah berinteraksi dengan birokrasi sering merasa terganggu dan

merasa kurang puas dengan kualitas layanan yang diterima. Masih terdapat pendapat di kalangan masyarakat yang meremehkan kekuatan birokrasi. Sebagai dampaknya, banyak pengguna layanan ataupun masyarakat memilih jalan pintas dengan penggunaan jasa calo sebagai pemenuhan kebutuhan mereka mengenai urusan birokrasi pemerintahan.

Umumnya, pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terasa rumit karena sejumlah alasan yang agak susah dimengerti masyarakat, sehingga pelayanan tersebut jadi kurang efektif serta efisien. Masyarakat tidak merasakan kepuasan dari layanan publik yang diberikan karena keadaan ini. Hal ini menyebabkan masyarakat enggan berhubungan secara langsung dengan segala hal yang terkait dengan birokrasi pemerintahan.

Salah satu lembaga pemerintah yang memberikan layanan pada masyarakat yakni Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Layanan yang disediakan terkait dengan manajemen penduduk dan layanan terkait pemerintahan daerah. Layanan-layanan yang disediakan meliputi penerbitan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), serta berbagai layanan pemerintah lain untuk Kabupaten.

Berdasarkan observasi yang dilakukan sebelumnya di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tanjung Jabung Barat, terlihat adanya sejumlah permasalahan yang perlu diperhatikan terkait dengan area layanan. Satu dari banyaknya faktor yang memiliki peran dalam peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan yakni fasilitas pelayanan yang disediakan. Maka, pentinglah untuk memberikan fasilitas pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat. Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tanjung Jabung Barat masih perlu ditingkatkan, contohnya kadang-kadang tidak ada kotak masukan yang tersedia dan terkadang tidak ada pegawai di tempat. Ini bisa menghambat dan mengganggu lancarnya aktivitas pelayanan.

Maksud dari pelayanan publik yakni untuk memastikan kepuasan warga negara. Kepuasan ini akan terwujud ketika pelayanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Masalah yang sering disoroti oleh sebagian penduduk adalah lamanya waktu pengerjaan. Pengerjaan pelayanan kepada masyarakat dalam jangka waktu sekitar dua minggu masih

dianggap lambat oleh sebagian masyarakat, meskipun batas waktu pelayanan tersebut sudah sesuai dengan standar yang dijadikan pijakan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat bisa diukur dengan bermacam cara. Salah satunya ialah survei kepuasan penduduk yang menilai kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang bisa dijalankan guna memahami pelayanan publik yakni dengan tujuan menilai sejauh mana kepuasan masyarakat terpenuhi. Metode yang dapat diterapkan untuk menilai mutu layanan suatu institusi publik yaitu melalui penerapan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pedoman untuk menyusun survei kepuasan masyarakat unit pelayanan publik diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat. Kepuasan masyarakat berdampak penting pada kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tanjung Jabung Barat, sehingga menarik untuk diperhatikan dalam konteks pembelajaran lebih lanjut mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan di tempat tersebut.

Mengacu pada prinsip pelayanan yang sudah diatur pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, ada 9 elemen yang signifikan, valid, dan mampu diandalkan yang harus ada menjadi standar minimum guna menilai Indeks Kepuasan Masyarakat, termasuk prosedur pelayanan. Dalam memberikan pelayanan yang baik, terdapat beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan, yakni persyaratan yang jelas, kejelasan dari petugas yang memberikan pelayanan, kedisiplinan petugas, serta tanggung jawab, keterampilan, dan kecepatan dalam memberikan pelayanan. Selain itu, penting juga untuk menjaga keadilan, kesopanan, keramahan, kewajaran biaya, keamanan biaya dan jadwal pelayanan, serta keamanan dan kenyamanan lingkungan. Terdapat delapan indikator atau elemen yang digunakan dalam penelitian ini.

Merujuk pada latar belakang yang sudah dipaparkan, peneliti berminat dalam melakukan pembahasan dan analisis dengan melaksanakan penelitian berjudul *"Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tanjung Jabung Barat Dengan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)"*. Dilakukannya penelitian ini yakni guna menjelajahi

bagaimana masyarakat melihat dan merasakan pelayanan dari Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tanjung Jabung Barat, terutama dalam hal kepuasan mereka terhadap pelayanan dan diukur dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ketika berurusan dengan administrasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, dibuat perumusan masalah seperti berikut:

1. Bagaimana karakteristik responden Kabupaten Tanjung Jabung Barat yang mengalami pelayanan di Mal Pelayanan Publik?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tanjung Jabung Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin diraih dari penelitian ini yakni:

1. Untuk mengetahui karakteristik responden Kabupaten Tanjung Jabung Barat yang mengalami pelayanan di Mal Pelayanan Publik.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan yakni sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
    a. Dalam teori, penelitian ini bertujuan menjadi acuan yang berharga untuk kemajuan ilmu pengetahuan serta menjadi panduan untuk penelitian berikutnya pada bidang yang sama.
2. Manfaat Praktis
    a. Pemerintah Daerah, dapat bermanfaat di dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik, benar, serta tepat.
    b. Akademis, sebagai sumber informasi untuk penelitian berikutnya dan sebagai referensi ilmu di Universitas Jambi.