

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Desa selalu menjadi pusat perhatian dalam berbagai pembahasan tentang sistem pemerintahan daerah dan sistem pemerintahan nasional, karena desa merupakan subsistem dari sistem pemerintahan daerah. Desa selalu diidentikkan dengan kemiskinan, kebodohan, keterbelakangan, dan masalah sosial lainnya, karena masih banyak masalah yang ada di desa. Dalam sistem pemerintahan Indonesia terdapat pemerintahan desa yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pemerintahan.

Menurut Baratha dalam Nurcholis (2011, 4) pengertian desa adalah desa atau dengan nama asli yang merupakan kesatuan-kesatuan masyarakat berdasarkan susunan aslinya, yang merupakan kesatuan yang sah dan ada pula instansi pemerintah yang merupakan bagian dari wilayah kecamatan atau wilayah yang mengelilinginya.

Selanjutnya dari segi peraturan perundang-undangan yang berlaku saat ini pengertian desa didasarkan pada BAB I Pasal 1 ayat 1 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Penatausahaan Pemerintahan Desa, yaitu desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, yang selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak

tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dalam kebanyakan kasus, provinsi di Indonesia memiliki jenis pemerintahan yang dikenal sebagai pemerintahan desa. Pengertian tentang Pemerintahan Desa dinyatakan pada BAB I Pasal 1 ayat 2 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Administrasi Pemerintahan Desa, yakni pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Kegiatan sehari-hari di instansi pemerintahan tidak terlepas dan sangat berkaitan erat dengan pelayanan, karena pelayanan merupakan hal pemberian barang atau jasa serta berhubungan langsung dengan masyarakat. Seperti halnya di Kantor Desa yang memiliki tugas untuk memberikan pelayanan yang berbeda-beda jenisnya kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri serta berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggara negara dalam memberikan pelayanan yang optimal dan maksimal. Pelayanan yang optimal dan maksimal akan menjadi acuan bagi masyarakat yang ingin melakukan pelayanan. Kesenambungan dari hal inilah yang akan mempengaruhi kepercayaan masyarakat. Masyarakat akan puas dengan pelayanan yang diberikan apabila pelayanan tersebut dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Barata (2004, 11) terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu penyedia layanan, penerima jasa, jenis layanan, dan kepuasan masyarakat. Menurut Kothler (2005:36), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa pada diri seseorang dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Kepuasan cenderung berbeda antara konsumen yang satu dengan yang lainnya, hal ini terjadi karena adanya beberapa faktor seperti usia, pekerjaan, pendapatan, pendidikan, jenis kelamin, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, budaya, sikap mental dan kepribadian.

Wilkie dalam Fandy Tjiptono (2014, 354) mendefinisikan “kepuasan masyarakat sebagai reaksi emosional terhadap evaluasi pengalaman konsumen terhadap suatu produk atau jasa”. Respon emosional dapat berupa perasaan lebih yang dirasakan ketika sesuatu yang diinginkan tercapai. Individu yang datang ke tempat yang sama berulang kali tanpa adanya keluhan tentang penggunaan produk atau layanan dapat dikatakan puas dengan produk atau layanan yang diberikan oleh instansi tersebut.

Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari pelayanan yang diterimanya setelah masyarakat membandingkan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat dapat diukur dengan seberapa baik kualitas layanan dicapai atau dirasakan. Semakin baik kualitas produk yang dicapai, semakin baik pula kepuasan masyarakat.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah hasil evaluasi atas layanan dan pengalaman

penggunaan produk atau jasa. Apabila hasil yang dirasakan kurang dari harapan maka masyarakat akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, tapi sebaliknya jika memenuhi harapan maka masyarakat akan puas dan jika kinerja melebihi harapan maka masyarakat akan sangat puas.

Pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian pelayanan kepada masyarakat berupa penggunaan fasilitas publik, baik pelayanan jasa maupun pelayanan nonjasa yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini yaitu pemerintah. Pelayanan adalah suatu proses membantu orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan menurut Boediono (2003, 60).

Dalam konteks pelayanan publik, menurut Moenir (Kurniawan 2005, 7) pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atas dasar kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Menurut Lewis dan Gilman dalam Hayat (2017, 21) pelayanan publik merupakan kepercayaan publik.

Pelayanan publik bisa ditingkatkan dengan memperhatikan hal-hal penting di dalamnya, yaitu kualitas pelayanan. Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011, 36) kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan pemenuhan harapan/kebutuhan masyarakat, dimana pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan produk dan jasa yang sesuai dengan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara keyakinan terhadap pelayanan yang diberikan dengan

harapan atas pelayanan yang diterima menurut Brady dan Conin (Afrial 2009, 88).

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan bahwa pelayanan publik ialah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan yang mudah dan cepat atau sesuai dengan standar operasional pelayanan akan memberikan kepuasan bagi masyarakat. Seperti yang kita ketahui bahwa kepuasan masyarakat merupakan suatu tolok ukur yang dapat dirasakan oleh manusia sebagai wujud keberhasilan suatu pelayanan.

Adapun salah satu instansi pemerintahan yang memiliki tugas melayani masyarakat yaitu Kantor Desa yang merupakan pusat umum dan pusat segala kegiatan di Desa, baik dalam bidang kesejahteraan, pemerintahan, perencanaan, maupun bidang umum semua berpusat di Kantor Desa. Kantor desa merupakan tempat yang digunakan pemerintah desa untuk kegiatan pelayanan administrasi seperti pembuatan surat keterangan tidak mampu (SKTM), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan pengurusan Kartu Keluarga (KK). Tetapi bukan hanya itu, pemerintah desa juga memproses surat domisili dan administrasi lainnya.

Namun yang ditemui pada pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Desa Sungai Duri Dua belum dapat memenuhi kualitas pelayanan seperti yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini ditandai dengan adanya berbagai keluhan dari masyarakat mengenai buruknya pelayanan tersebut.

Menurut *pra survey* yang dilakukan pada Kantor Desa Sungai Duri Dua Kecamatan Sungai Kunyit Kabupaten Mempawah, ketidakpuasan masyarakat tersebut disebabkan oleh rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Terdapat beberapa fenomena masalah yang muncul menunjukkan buruknya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan di kantor desa tersebut.

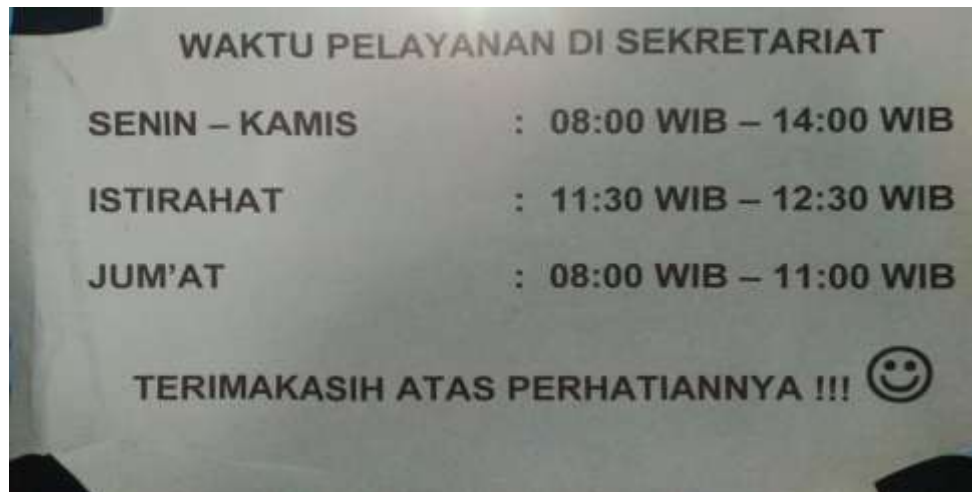
Adapun fenomena masalah yang ditemui yaitu terdapat keluhan dari masyarakat mengenai lamanya pelayanan untuk perbaikan Kartu Keluarga, pembuatan surat keterangan tidak mampu (SKTM), surat pengantar, dan surat-surat lainnya yang diperlukan karena pegawai yang suka menunda pekerjaan sehingga pelayanan menjadi lama selesai. Pelayanan yang seharusnya selesai dalam waktu maksimal 7 (tujuh) hari kerja menjadi berbulan-bulan baru selesai dikerjakan dengan berbagai alasan, seperti pegawai yang tidak punya waktu untuk mengurus perbaikan kartu keluarga, kepala desa yang tidak ada ditempat, dll.

Masyarakat dipersulit dalam mengurus administrasi mengenai pembuatan KTP, KK, surat keterangan keterangan tidak mampu (SKTM), surat pengantar dan jenis surat-surat lainnya serta tidak adanya kepastian

waktu selesainya sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan di kantor tersebut.

Gambar 1. 1

Waktu Pelayanan di Sekretariat



WAKTU PELAYANAN DI SEKRETARIAT	
SENIN – KAMIS	: 08:00 WIB – 14:00 WIB
ISTIRAHAT	: 11:30 WIB – 12:30 WIB
JUM'AT	: 08:00 WIB – 11:00 WIB
TERIMAKASIH ATAS PERHATIANNYA !!! 😊	

Sumber : Kantor Desa Sungai Duri Dua, 2022

Kemudian adanya masyarakat yang mengeluhkan mengenai lamanya loket pelayanan dibuka dan tidak sesuai dengan waktu pelayanan. Waktu pelayanan administrasi di Kantor Desa Sungai Duri Dua dilaksanakan selama jam kerja berlangsung yaitu pada hari Senin - Kamis dimulai dari pukul 08.00 WIB - 14.00 WIB, kemudian pada hari Jumat dimulai dari pukul 08.00 WIB - 11.00 dengan waktu istirahat selama 1 (satu) jam yaitu dari pukul 11.30 WIB - 12.30 WIB.

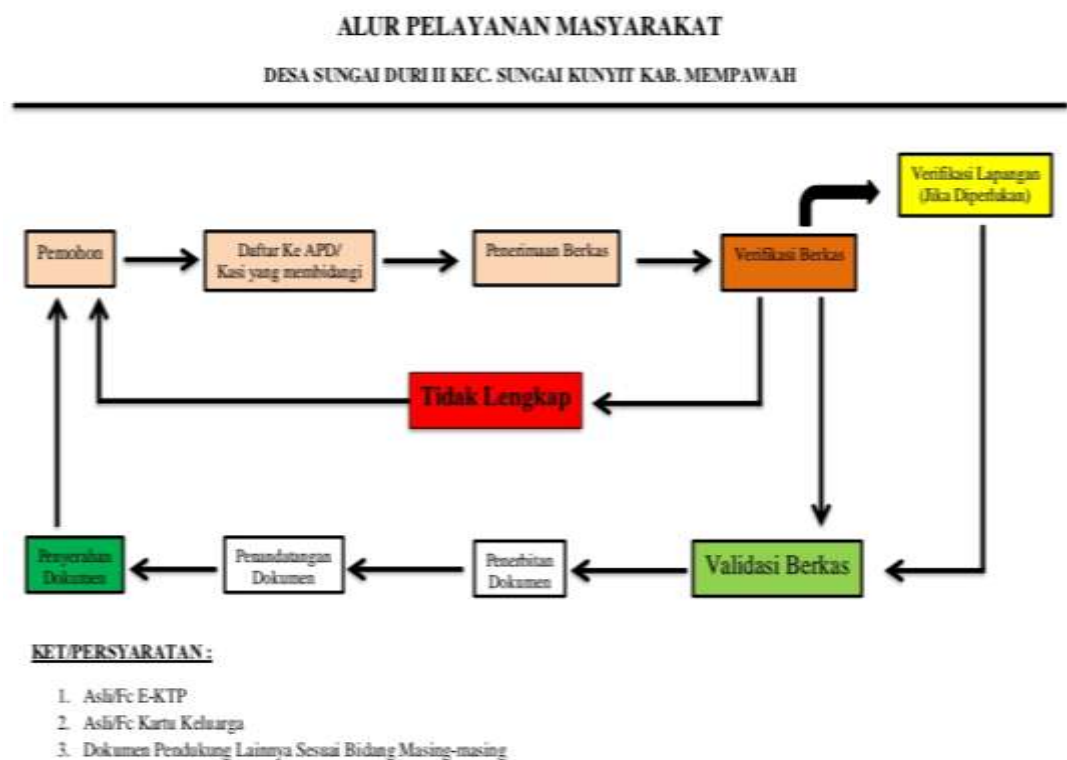
Namun kenyataan di lapangan peneliti melihat bahwa pada pukul 08.00 WIB kantor desa masih dalam keadaan sepi dan ternyata pegawai banyak yang datang terlambat dan datang pada pukul 09.00 WIB, sedangkan sudah banyak masyarakat yang mengantri untuk melakukan pelayanan. Hal

ini membuat masyarakat tidak puas karena lama menunggu pegawai datang untuk membuka loket dan melakukan pelayanan.

Selain itu, mengenai kecermatan aparatur masih kurang optimal saat memberikan layanan, terdapat beberapa pelayanan pembuatan surat yang pengetikannya terjadi kesalahan atau *typo* seperti pembuatan surat keterangan tidak mampu (SKTM).

Gambar 1. 2

Alur Pelayanan



Sumber : Kantor Desa Sungai Duri Dua, 2022

Kemudian alur dan syarat pelayanan di kantor desa tidak jelas dan hanya disebutkan secara umum. Persyaratan berkas pendukung lainnya sesuai bidang masing-masing pelayanan yang diperlukan dalam melakukan

pelayanan tidak disebutkan secara rinci di alur pelayanan, sehingga masyarakat harus datang dan pergi bertanya kepada pegawai untuk melengkapi berkas-berkas yang diperlukan.

Tabel 1. 1

Sarana dan Prasaran Kantor Desa Sungai Duri

No	Nama Barang	Jumlah	No	Nama Barang	Jumlah
1	Motor Dinas	2 buah	9	Router WIFI	1 buah
2	Laptop	6 buah	10	Meja Kerja	15 buah
3	Komputer	1 buah	11	Lemari Arsip	5 buah
4	Air Conditioner (AC)	3 buah	12	Kompor Gas	1 buah
5	Kipas Angin	10 buah	13	Dispenser	Buah
6	Kursi	80 buah	14	Rice cooker	1 buah
7	Printer	6 buah	15	Lemari Dapur	2 buah
8	Televisi	1 buah			

Sumber : Kantor Desa Sungai Duri Dua, 2022

Di kantor desa Sungai Duri Dua ketersediaan teknologi sangat terbatas dimana hanya ada satu unit komputer di kantor tersebut sehingga pegawai hanya menggunakan laptop pribadi dan tidak adanya aplikasi pendukung seperti Digidis yang dapat mempermudah masyarakat melakukan pelayanan secara online.

Gambar 1. 3**Ruang Tunggu Kantor Desa Sungai Duri Dua**

Sumber : Kantor Desa Sungai Duri Dua, 2022

Kantor Desa Sungai Duri Dua juga tidak menyediakan kursi untuk masyarakat menunggu. Kursi yang tersedia hanya digunakan pada saat acara rapat dan pertemuan di Kantor Desa Sungai Duri Dua dan diruang tunggu hanya terdapat 1 (satu) kipas angin dan itu terletak di dekat tempat registrasi pelayanan bukan didekat masyarakat menunggu. Hal ini membuat masyarakat kepanasan dan tidak tahan berlama-lama di kantor desa Sungai Duri Dua.

Permasalahan tersebut menimbulkan ketidakpuasan pada masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan dan menjadi salah satu faktor yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Peneliti berpendapat bahwa kualitas pelayanan publik di kantor desa Sungai Duri Dua masih belum optimal karena masih adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

Oleh karena itu dari berbagai fenomena masalah yang terjadi peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Desa Sungai Duri Dua Kecamatan Sungai Kunyit Kabupaten Mempawah”.

1.2. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan fenomena penelitian yang terjadi, maka indikasi masalahnya sebagai berikut :

- a. Adanya keluhan dari masyarakat mengenai lamanya pelayanan untuk perbaikan Kartu Keluarga (KK), pembuatan surat keterangan tidak mampu (SKTM), surat pengantar dan jenis surat lainnya karena pegawai yang suka menunda pekerjaan sehingga sehingga pelayanan menjadi lama selesai,
- b. Masyarakat mengeluhkan mengenai lamanya loket pelayanan dibuka dan tidak sesuai dengan waktu pelayanan karena masih banyak pegawai yang datang terlambat
- c. Masyarakat tidak puas dengan pekerjaan pegawai karena masih terdapat kesalahan dalam pengetikan dan *typo* pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dan jenis surat lainnya yang disebabkan oleh kurang cermatnya pegawai
- d. Alur pelayanan di kantor desa tidak jelas dan persyaratan masing-masing pelayanan tidak disebutkan secara rinci sehingga masyarakat harus bolak-balik untuk melengkapi berkas.

- e. Tidak disediakan kursi diruang tunggu dan hanya terdapat 1 (satu) kipas angin diruang tunggu yang terletak didekat meja registrasi pelayanan.

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan penjelasan di latar belakang dan identifikasi masalah penelitian yang telah diuraikan di atas maka penelitian ini dibatasi pada "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Desa Sungai Duri Dua Kecamatan Sungai Kunyit Kabupaten Mempawah".

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena masalah yang telah diuraikan di latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: "Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu (SKTM) di Desa Sungai Duri Dua Kecamatan Sungai Kunyit Kabupaten Mempawah.?"

1.5. Tujuan Penelitian

Berkenaan dengan rumusan masalah diatas, adapun maksud dan tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini ialah :

- a. Mendeskripsikan variabel X yaitu Kualitas Pelayanan Publik
- b. Mendeskripsikan variabel Y yaitu Kepuasan Masyarakat
- c. Menganalisis dan menguji pengaruh pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Sungai Duri Dua Kecamatan Sungai Kunyit Kabupaten Mempawah.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.6.1. Manfaat Teoritis

Secara teori penelitian ini dapat memberikan manfaat referensi, menambah pengetahuan dan wawasan tentang ilmu administrasi publik dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan publik, serta mengembangkan pengetahuan teori tentang kepuasan masyarakat yang mana menurut Barata (2004, 11) ada empat unsur penting dalam proses pelayanan publik yaitu penyedia layanan, penerima jasa, jenis layanan, dan kepuasan masyarakat.

1.6.2. Manfaat Praktis

- a. Dapat menginformasikan kepada Kantor Desa Sungai Duri Dua Kecamatan Sungai Kuyit Kabupaten Mempawah agar dapat lebih memperhatikan pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Sungai Duri Dua Kecamatan Sungai Kuyit Kabupaten Mempawah.
- b. Sebagai acuan dan masukan bagi pegawai kantor Desa Sungai Duri Dua Kecamatan Sungai Kuyit Kabupaten Mempawah untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik.

- c. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pemberian pelayanan sesuai dengan ketentuan administrasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.