

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan saat ini menjadi hal yang krusial. Fenomena yang terjadi khususnya di negeri ini setiap orang membicarakannya antara baik dan buruk pelayanan tersebut. Pelayanan publik merupakan hal yang tidak terlepas dari peran pemerintahan baik di perkotaan maupun pedesaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan merupakan tugas utama dari seorang aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. tugas ini telah dijelaskan dalam Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat yang meliputi 4 (empat) aspek tugas pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah tercantum dalam UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 menyebutkan 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 oleh penyelenggara pelayanan publik”

Salah satu kantor pemerintah yang aktivitasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kantor Desa Cukurguling Kecamatan Lumbang

Kabupaten Pasuruan. Bentuk layanan yang diberikan khususnya berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan ditingkat Desa. Layanan yang diberikan contohnya adalah Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Pengantar Nikah, Surat Keterangan Belum Kawin, Surat Keterangan Usaha, Surat Pindah (Keluar/Datang) dan lain-lain), dan fasilitas pelayanan lainnya bagi masyarakat di tingkat desa. Pelayanan di Desa Cukur Guling di rasa masih kurang hal ini ditandai dengan adanya berbagai keluhan masyarakat. Sebagai contoh adanya masyarakat yang mengeluh terkait ketidakpastian waktu terkait penyelesaian administrasi. Berbeda dengan di kelurahan yang ada di wilayah perkotaan, pelayanan di kantor desa di rasa kurang memuaskan dikarenakan pengurusan pelayanan yang sedikit lambat.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun 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 masyarakat dan aturan atau ketentuan.

Prosedur pelayanan publik adalah kumpulan dari beberapa perintah yang harus dilaksanakan dalam menyelesaikan pelayanan publik agar sesuai dengan

apa yang diharapkan. Agar penyelesaian pelayanan publik sesuai dengan yang diharapkan, maka diperlukan kejelasan dan kepastian pada setiap tahapannya. Tahapan-tahapan dalam penyelesaian pelayanan publik, sekurang-kurang harus memuat kejelasan dan kepastian mengenai tata cara dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam serangkaian proses penyelenggaraan pelayanan harus memuat sekurang-kurangnya mengenai tata cara-tata cara yang pelayanan mulai dari tahap pengajuan permohonan pelayanan, penanganan pelayanan, penyampaian hasil pelayanan hingga penyampaian pengaduan pelayanan. Dengan adanya kejelasan tersebut baik pemberi pelayanan maupun pemohon pelayanan akan mendapatkan kemudahan, kejelasan dan kepastian dalam rangka proses pelayanan publik. Prosedur pelayanan yang di tampilkan masih minim hanya sebatas prosedur pengurusan administrasi kependudukan.

Kepuasan masyarakat ini merupakan salah satu ukuran berkualitas atau tidaknya pelayanan publik yang diberikan oleh aparat Birokrasi Pemerintah. Sebenarnya pelayanan publik yang diberikan (pelayanan prima) oleh birokrasi pemerintah memiliki ciri sebagaimana dirumuskan dalam PERMEN No. 96 Tahun 2012 tentang pelayanan publik. yang meliputi transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan netralisasi. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya.

Masyarakat mengharapkan kualitas dan kuantitas yang terjamin, pelayanan yang ramah, fasilitas nyaman untuk mencapai kepuasannya. Produk

jasa berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan masyarakat. Masyarakat juga mengharapkan adanya aturan tertulis tentang prosedur pelayanan. Untuk mengetahui kinerja pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui survei kepuasan masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Pelayanan Kantor Desa Cukurguling Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan”**.

B. Permasalahan

1. Apakah kualitas pelayanan dan prosedur pelayanan kantor Desa Cukurguling secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan ?
2. Apakah kualitas pelayanan kantor Desa Cukurguling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan ?

3. Apakah prosedur pelayanan kantor Desa Cukurguling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan ?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan prosedur pelayanan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat Desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan ?
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kantor Desa Cukurguling terhadap kepuasan masyarakat Desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan ?
3. Mengetahui pengaruh prosedur pelayanan kantor Desa Cukurguling terhadap kepuasan masyarakat Desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan ?

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi semua pihak. Adapun manfaat penelitian ini dapat di klasifikasikan sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis Hasil penelitian ini di harapkan dapat memperkaya kepustakaan dan memberi kontribusi pada pengembangan teori-teori, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan , prosedur pelayanan dan kepuasan masyarakat.
2. Manfaat Praktis Hasil penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi pegawai Kantor Desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten

Pasuruan, untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya. Selain itu hasil penelitian ini juga bermanfaat bagi masyarakat yang selama ini dilayani dan berhubungan secara langsung maupun tidak langsung.

