

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan, sebagaimana diamanatkan dalam Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan secara berkala.

Selain itu, data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasaan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan publik selanjutnya.

Menurut Indrasari (2019:57) pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan pelanggan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan

pelanggan dapat terpenuhi. Pelayanan dapat didefinisikan suatu jasa pada pemberian layanan (melayani) keperluan pelanggan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada lembaga tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara definisi menurut Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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 pelayanan publik. Pelayanan yang baik adalah pelayanan berkualitas yang dapat memuaskan pelanggan dan mempertahankan pelanggan melalui peninjauan terhadap kepuasan jasa maupun produk yang diberikan kepada pelanggan.

Kualitas pelayanan menggambarkan kondisi yang menciptakan hubungan dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan. Apabila layanan yang telah diberikan sesuai dengan yang diharapkan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut baik. Baik buruknya kualitas pelayanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi masyarakat dan aturan mengenai kualitas pelayanan. Pelayanan yang buruk akan menciptakan citra negatif bagi pemerintah. Oleh sebab itu, apabila kualitas tidak memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen maka kepuasan tidak tercapai (Ikramah, 2023) Bila ingin mendapatkan pelayanan yang optimal, masyarakat harus melakukan balas jasa dengan melakukan pembayaran dalam jumlah tertentu, maka hal tersebut dikategorikan sebagai penyuapan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum memuaskan yang

mengakibatkan masyarakat enggan untuk mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004). Pengukuran IKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Setiap instansi pemerintah yang melakukan pelayanan tentunya melakukan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Salah satu kantor pemerintah yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gayo Lues. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah salah satu instansi pemerintah yang berperan penting dalam memberikan layanan perizinan dan non-perizinan kepada masyarakat selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas layanannya. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gayo Lues berdasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Gayo Lues Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Berdasarkan Perda ini, DPMPTSP Kabupaten Gayo Lues diselenggarakan agar masyarakat dalam memperoleh pelayanan perizinan dan non perizinan bisa memperoleh informasi mengenai lokasi tempat, waktu, biaya, persyaratan, prosedur, penyampaian dan penyelesaian pengaduan. Salah satu tujuan penyelenggaraan PTSP ini yaitu meningkatkan kualitas layanan publik dengan memperpendek proses layanan.

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut, maka dilakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.

Penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Sari et. al (2020) dalam jurnal “Jurnal Administrasi Publik” tentang analisis IKM di beberapa kabupaten di Indonesia, menemukan bahwa faktor utama ketidakpuasan masyarakat adalah birokrasi yang rumit dan kurangnya transparansi. Di tingkat lokal, studi Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Gayo Lues tahun 2021 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan di daerah tersebut masih rendah, dengan indikasi adanya keluhan terkait waktu penyelesaian dan kompetensi petugas. Oleh karena itu, analisis IKM terhadap pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Gayo Lues menjadi penting untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, serta memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan efektivitas pelayanan dan mendukung pembangunan daerah.

Peneliti ingin meneliti lebih lanjut mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang terdapat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gayo Lues, sehingga judul penelitian ini Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada DPMPTSP Kabupaten Gayo Lues..

Berikut ini adalah jumlah data pengunjung yang melakukan pelayanan perizinan pada DPMPTSP jangka waktu Januari 2022 - Oktober 2024 sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Rekapitulasi Jumlah Pengunjung yang melakukan pelayanan perizinan DPMPTSP Kabupaten Gayo Lues**

No	Jumlah Pengunjung		
	2022	2023	2024
1	211 Orang	227 Orang	720 Orang
<b>Total</b>	1.158 Orang		

*Sumber: DPMPTSP Kabupaten Gayo Lues 2024*

Tabel di atas merupakan daftar pengunjung yang melakukan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gayo Lues yang dimana pada awal Januari - Desember 2022 ada 211 orang yang melakukan pelayanan perizinan, Kemudian pada awal Januari - Desember 2023 ada 227 orang yang melakukan pelayanan perizinan, dan pada awal Januari - Oktober 2024 ada 720 orang yang melakukan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Berdasarkan hasil pra survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan disebarluaskan 30 orang masyarakat yang melakukan pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Gayo Lues diketahui bahwa masih terdapat permasalahan terkait dengan pelayanan instansi tersebut. Hasil pra survei indikator memiliki nilai rata-rata mean sebesar 3,573 yang mengidentifikasi bahwa banyak permasalahan pada kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Gayo Lues.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah akan menjadi definisi masalah yang jelas yang dapat dijadikan pedoman dalam melakukan penelitian, menjadikannya sebagai titik

referensi yang signifikan. Sesuai dengan uraian konteks penelitian, telah ditemukan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berpengaruh terhadap pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Gayo Lues?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dalam setiap penelitian yang dilaksanakan mempunyai tujuan yang hendak dicapai atau apa yang menjadi tujuan penelitian. Adapun yang menjadi tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Gayo Lues.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dan evaluasi dalam hal menyadari pentingnya memberikan pelayanan yang efektif dalam mewujudkan suatu kinerja yang baik dalam melayani masyarakat mengenai berbagai persoalan kepuasan dalam melayani masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Gayo Lues. Dengan kata lain, penelitian ini diharapkan dapat menjadi solusi alternatif dalam meningkatkan pelayanan yang baik.

b. Manfaat Praktis

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan terkait Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Gayo Lues dan kualitas pelayanan pada dinas tersebut.