

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai efektivitas pemerintahan. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan dan berdampak positif pada stabilitas sosial. Kualitas pelayanan yang tinggi akan menciptakan masyarakat yang lebih puas dan terlibat dalam proses pembangunan. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga mencerminkan komitmen pemerintah dalam menciptakan kesejahteraan. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat, dan adil. Hal ini penting untuk memastikan bahwa hak-hak masyarakat terpenuhi dan mereka merasa dihargai sebagai warga negara.

Terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, seperti kompetensi dan sikap petugas, sarana prasarana, serta prosedur yang diterapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor tersebut dan bagaimana masing-masing berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program-program pemerintah. Masyarakat yang merasa puas cenderung lebih aktif dalam berbagai kegiatan yang diluncurkan oleh pemerintah, yang pada gilirannya mendukung terciptanya lingkungan sosial yang harmonis.

Menurut Tjiptono dalam Sonani & Yulia (2021) kualitas merupakan kecocokan persyaratan dengan segala sesuatu dengan benar sejak awal hingga

akhir yang didalamnya meliputi proses yang benar dan berkelanjutan yang dilakukan untuk menyenangkan pengguna. (Sonani & Yulia, 2021)

Pelayanan publik diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah tercantum dalam Undang-Undang (UU). UU Nomor 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 /atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik pada sektor pemerintah merupakan wujud dari fungsi aparatur Negara dalam bentuk pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap Negara. Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam suatu pemerintahan yang dapat menentukan kualitas jasa. Suatu kualitas sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program-program pemerintah. Masyarakat yang merasa puas cenderung lebih aktif dalam berbagai kegiatan yang diluncurkan oleh pemerintah, yang pada gilirannya mendukung terciptanya lingkungan sosial yang harmonis.

Salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan pemerintah pusat maupun daerah adalah pelayanan publik (*public service*), karena jika pelayanan kepada publik terjadi stagnasi, maka dapat dipastikan akan berdampak pada hampir semua sektor seperti terjadinya kemacetan atau kekacauan. Oleh karena itu pada pengelolaan sektor pemerintahan, perencanaan yang baik perlu dilakukan

dan bahkan perlu diformulasikan sebuah standar pelayanan pemerintah pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan baik oleh pemerintahan pusat maupun pada pemerintahan daerah. Pelayanan publik pada konteks negara modren, merupakan tuntutan yang semakin penting pada sebuah lembaga dan atau sebuah profesi. Hal ini sudah tidak lagi menjadi sebuah aktivitas sambilan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, seperti yang terjadi di Indonesia saat ini.

Meskipun penting, peningkatan kualitas pelayanan publik sering kali dihadapkan pada tantangan, seperti keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia yang tidak memadai. Hal ini dapat menyulitkan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi indikator penting dalam mengukur kinerja pemerintah. Ketidakpuasan dapat menyebabkan munculnya kritik dan protes yang merugikan citra pemerintah. Oleh karena itu, penting untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai bagian dari evaluasi kinerja pelayanan publik.

Menurut Selnes dalam Sonani & Yulia (2021), kepuasan masyarakat meliputi tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (*expectation*), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (*experience*) yang memberikan pelayanan. (Sonani & Yulia, 2021)

Kantor Kelurahan Perdamaian adalah salah satu kelurahan yang ada di Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat. Kantor kelurahan berperan sebagai garda terdepan dalam pelayanan publik. Sebagai lembaga yang langsung berinteraksi

dengan masyarakat, kualitas pelayanan di kantor kelurahan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan yang diberikan di kantor kelurahan mencakup berbagai aspek administrasi yang penting bagi kehidupan sehari-hari masyarakat. Berikut ini adalah beberapa jenis pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Perdamaian dan jumlah masyarakat yang telah dilayani oleh pegawai Kantor Kelurahan Perdamaian, antara lain:

Tabel 1. 1
Jenis-Jenis Pelayanan dan Jumlah Masyarakat yang Dilayani

No.	Keterangan	Jumlah Masyarakat Yang Dilayani Per-Tahun				
		2020	2021	2022	2023	2024
1.	Pelayanan Administrasi Kependudukan	450	495	540	565	590
2.	Pelayanan Surat-Menyurat	390	400	445	485	515
3.	Pelayanan Sosial dan Kesejahteraan	350	425	450	460	475
4.	Pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan	260	300	335	345	360
5.	Pelayanan Informasi dan Pengaduan	250	270	300	335	355
6.	Pelayanan Kesehatan dan Pendidikan	435	400	395	390	395
	Total	2.135	2.290	2.465	2.580	2.690

Sumber: *Kantor Kelurahan Perdamaian, (2024)*

Berdasarkan dari tabel 1.1, terdapat enam jenis pelayanan yang tercantum, yaitu: Pelayanan Administrasi Kependudukan, Pelayanan Surat-Menyurat, Pelayanan Sosial dan Kesejahteraan, Pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan, Pelayanan Informasi dan Pengaduan, Pelayanan Kesehatan dan Pendidikan. Dari data tersebut terlihat bahwa pelayanan administrasi kependudukan secara konsisten menjadi layanan dengan jumlah pemohon tertinggi setiap tahunnya. Pelayanan sosial dan kesejahteraan mengalami peningkatan yang cukup signifikan, terutama dari 350 pada tahun 2020 menjadi 475 pada tahun 2024.

Pelayanan lainnya seperti perizinan dan non-perizinan, serta informasi dan pengaduan juga memperlihatkan tren pertumbuhan, meskipun dalam jumlah yang lebih kecil. Secara keseluruhan, jumlah masyarakat yang dilayani terus meningkat setiap tahunnya, dari total 2.135 orang pada tahun 2020 menjadi 2.690 orang pada tahun 2024. Hal ini mencerminkan peningkatan kebutuhan masyarakat untuk layanan publik serta mungkin juga peningkatan efisiensi dan jangkauan di kantor kelurahan tersebut.

Dalam konteks ini, Kantor Kelurahan Perdamaian berperan penting dalam memberikan berbagai layanan administrasi kepada masyarakat seperti pembuatan akte kelahiran, KTP, dan surat surat penting lainnya, melaksanakan program-program pembangunan di tingkat desa, dan meningkatkan pemberdayaan masyarakat. Namun, kondisi infrastruktur dan sumber daya manusia di kelurahan ini sering kali menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Terdapat enam pegawai yang terdiri dari Lurah, Sekertaris Lurah, Kasi Trantib, serta staf ASN dan Non-ASN. Struktur kepegawaian ini menunjukkan adanya pembagian tugas yang jelas dalam mendukung kelancaran proses administrasi dan pelayanan masyarakat. Namun beberapa masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, terutama dalam proses pengurusan surat domisilin. Ada beberapa keluhan yang sering muncul seperti sulitnya mendapatkan tanda tangan dari Lurah, dan lamanya proses pelayanan yang membutuhkan waktu yang sedikit lama tanpa kejelasan informasi sehingga membuat masyarakat menunggu lama untuk dilayani. Sumber: <https://mudanews.com/regional> (diakses 11 November 2024).

Hal ini menimbulkan ketidak nyamanan bagi warga yang membutuhkan pelayanan cepat dan tepat waktu. Untuk melengkapi fenomena di atas, penulis selanjutnya melakukan survei pra penelitian kepada 32 responden masyarakat yang berada di Kelurahan Perdamaian, berikut ini adalah tabel hasil dari pra-kuesioner yang telah dilakukan oleh peneliti pada tahun 2025:

Tabel 1. 2
Hasil Pra-Kuesioner Yang Dilakukan Oleh Peneliti

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		Setiap Bulan	Saat Ada Keperluan		Tidak Pernah	
1.	Seberapa sering anda datang ke Kantor Kelurahan Perdamaian	Setiap Bulan 5	Saat Ada Keperluan 26		Tidak Pernah 1	
2.	Layanan diberikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	Sangat Tidak Setuju 0	Tidak Setuju 0	Kurang Setuju 17	Setuju 13	Sangat Setuju 2
3.	Petugas cepat memberikan pelayanan setelah mengajukan permohonan	Sangat Tidak Setuju 0	Tidak Setuju 0	Kurang Setuju 19	Setuju 8	Sangat Setuju 5
4.	Masyarakat dilayani tanpa memandang status sosial, ekonomi, atau golongan tertentu	Sangat Tidak Setuju 0	Tidak Setuju 2	Kurang Setuju 10	Setuju 16	Sangat Setuju 4
5.	Masyarakat diperlakukan secara adil tanpa diskriminasi selama menerima pelayanan	Sangat Tidak Setuju 0	Tidak Setuju 2	Kurang Setuju 6	Setuju 22	Sangat Setuju 2
6.	Informasi mengenai prosedur biaya pelayanan disampaikan secara jelas oleh petugas	Sangat Tidak Setuju 0	Tidak Setuju 0	Kurang Setuju 14	Setuju 16	Sangat Setuju 2

		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
		0	0	11	21	0
8.	Lokasi pelayanan mudah dijangkau	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
		0	0	8	22	2
9.	Prosedur pelayanan mudah dipahami oleh semua kalangan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
		0	0	16	14	2
10.	Petugas menunjukkan sikap ramah dan sopan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
		0	2	7	23	1
11.	Petugas menggunakan bahasa yang sopan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
		0	1	5	25	1

Sumber: *Survei Pra-Kuesioner Penelitian 2025*

Berdasarkan hasil pra-kuesioner penelitian di atas diketahui bahwa mayoritas responden datang ke Kantor Kelurahan Perdamaian saat ada keperluan, dan hanya sedikit yang datang setiap bulan atau tidak pernah datang sama sekali. Sebagian besar masyarakat sudah pernah datang ke Kantor Lurah untuk mengurus surat-surat yang dibutuhkan masyarakat. Terlihat bahwa kualitas pelayanan publik secara umum sudah berjalan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Sebagian masyarakat menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, namun sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, petugas menunjukkan sikap yang ramah dan sopan, serta pelayanan diberikan tanpa adanya diskriminasi. Selain itu, lokasi Kantor

Kelurahan Perdamaian dinilai strategis dan prosedur pelayanan cukup mudah dimengerti oleh berbagai kalangan masyarakat. Namun, masih terdapat keluhan dari beberapa responden terkait kurang jelasnya informasi mengenai biaya dan prosedur pelayanan. Hasil pra-kuesioner penelitian ini menjadi indikator bahwa pihak kelurahan perlu melakukan perbaikan, khususnya dalam hal transparansi informasi dan peningkatan kecepatan pelayanan, untuk dapat lebih meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan. Kendala-kendala ini yang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan mereka.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh *research gap* pada penelitian-penelitian terhadulu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sonani & Yulia, (2021) meneliti mengenai Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada bagian pelayanan administrasi kependudukan, dan Falah et al (2020) juga melakukan penelitian penelitian yang relatif serupa dengan penelitian Sonani & Yulia, hanya saja Falah et al (2020) secara khusus melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat desa pamarangan kiwa kecamatan tanjung kabupaten tabalong. Mereka memperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian ini menggunakan teori Kepuasan Masyarakat Menggunakan teori Ekspectancy Disconfirmation oleh Oliver.

Dengan demikian penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan**

masyarakat Di Kantor Kelurahan Perdamaian Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat”. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, masyarakat mengusulkan perbaikan pada kecepatan layanan serta upaya yang lebih optimal dalam mengurangi terjadinya kesalahan seperti ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan dalam hal ketetapan pelayanan. Dengan peningkatan ini, diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pemerintahan daerah dalam meningkatkan pelayanan di tingkat kelurahan, sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat.

1.2 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Perdamaian Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat. Batas ini mencakup pegawai kelurahan yang terdiri dari PNS, dan PPPK, serta aspek kinerja seperti kualitas, kuantitas, kemampuan, dan komunikasi.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Apakah kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Perdamaian Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat”.

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Perdamaian Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

- 1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memperkaya kepustakaan dan memberikan kontribusi pada pengembangan teori-teori, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

- 2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi pegawai Kontor Kelurahan sendiri, untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya. Selain itu hasil penelitian ini juga bermafaat bagi masyarakat yang selama ini dilayani dan berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan pegawai Kantor Kelurahan Perdamaian.