

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

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. Selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat, mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional.

Pelayanan yang diberikan bukan hanya memberikan bantuan untuk kebutuhan masyarakat tetapi juga memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat umum. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik. 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”. Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan KTP (Kartu Tanda

Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga), Pelayanan Kesehatan, Pendidikan dan sebagainya. Pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank. Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang, misalnya pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur negara, seperti: jembatan, jalan tol, jalan raya, dan sebagainya. Pemerintah sebagai penyedia layanan bertanggung jawab dan harus terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Sejalan dengan era globalisasi dan meningkatnya arus informasi yang pesat mengakibatkan tugas dan tanggungjawab pemerintah semakin kompleks baik dalam kualitas dan kuantitasnya. Hal ini menuntut aparatur pemerintah memiliki kinerja yang lebih baik sehingga dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penerapan sistem kualitas yang berfokus pada pelanggan dapat berhasil apabila kita dapat memahami lebih awal hambatan-hambatan yang dihadapi. Salah satu hambatan yang sering terjadi yaitu ketidakpedulian dan ketidakberdayaan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan. Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi atau lembaga akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang atau tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral kepada masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan fasilitas yang baik dari pemerintah.

Pelayanan yang baik salah satu kantor pemerintah yang aktivitasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kantor Kelurahan Naimata, Kecamatan Maulafa Kota Kupang. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan ditingkat kelurahan. Layanan yang

diberikan seperti: pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan fasilitas pelayanan lainnya bagi masyarakat di tingkat Desa.

Berdasarkan observasi awal yang diperoleh penulis melalui wawancara bersama bapak Marten Meto(masyarakat) bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit dalam mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk), di persulit dalam mengurus KK (Kartu Keluarga), serta adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah untuk melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya. Kemudian masalah berikutnya yang ditemukan dalam hasil observasi awal yakni sarana dan prasarana yang tersedia masih kurang, dapat diambil salah satu contoh pelayanan pada Kantor Lurah Naimata belum bisa dilakukan secara online, masyarakat bisa mengakses langsung apa saja yang harus dilakukan untuk mempermudah administrasi, sehingga pada akhirnya tidak sedikit masyarakat mondar-mandir dan kelelahan hanya untuk ingin mengetahui jalur pengurusan dan segala macam syarat pengurusan.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, kompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang atau tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral kepada masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan fasilitas yang baik dari pemerintah kelurahan.

Berdasarkan beberapa uraian masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di kantor Kelurahan Naimata, Kecamatan Maulafa, Kabupaten Kupang dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Naimata, Kecamatan Maulafa, Kabupaten Kupang.**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi Pemerintah Kelurahan Naimata, Kecamatan Maulafa, Kota Kupang?
2. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi pemerintah Kelurahan Naimata, Kecamatan Maulafa, Kota Kupang?
3. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Naimata, Kecamatan Maulafa, Kota Kupang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi pemerintahan Kelurahan Naimata, Kecamatan Maulafa, Kota Kupang.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi pemerintah kelurahan naimata, kecamatan maulafa, kota kupang
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan naimata, kecamatan maulafa, kota kupang

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini, penulis berharap bahwa penelitian dapat memberikan manfaat bagi :

1. Penulis, diharapkan mampu menambah pengetahuan tentang pelayanan administratif terutama mengenai pelayanan masyarakat
2. Kantor Kelurahan Naimata, Kecamatan Maulafa, Kota Kupang, diharapkan dapat menjadi gambaran nyata dan sebagai masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan terhadap masyarakat agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memenuhi setiap keperluan masyarakat sebagai pengguna layanan.
3. Masyarakat umum, diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat agar lebih peka terhadap masalah-masalah yang timbul dalam hal pelayanan seperti, memberikan kritikan dan saran kepada pemerintah., sehingga masyarakat juga berperan aktif dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.