

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Di era globalisasi ini, lembaga-lembaga publik harus berupaya untuk memiliki pelayanan yang prima serta profesional dan kompeten guna meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas dan konsisten. Kebijakan publik mengacu pada hal-hal penting yang tidak dapat diselesaikan oleh lembaga pemerintah dengan cara yang tepat baik dari segi sistem, mekanisme, dan cara pelaksanaannya. Tanggung jawab pemerintah dalam menilai pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat adalah memberikan pelayanan yang profesional dan memberikan hasil pelayanan yang baik kepada masyarakat dan lembaga. Hal ini juga diperkuat dengan (Ni Ketut Riani: 2021:4) berpendapat bahwa:

“Penyedia layanan publik menyediakan produk, layanan, dan/atau layanan administratif kepada seluruh warga negara dan penduduk sesuai dengan persyaratan hukum; layanan ini disebut sebagai layanan publik. Ada empat komponen yang diperlukan agar pelayanan publik tetap ada: penyedia layanan, konsumen layanan, jenis layanan, dan kepuasan pelanggan.”

Hal itu juga diperkuat dalam undang undang , Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Diperjelas bahwa jangkauan tindakan yang dilakukan oleh pegawai negeri dalam kerangka peraturan, arahan, fasilitas, pelayanan, dan kegiatan lainnya termasuk dalam pengertian pelayanan publik. Tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Oleh karena itu, dapat diartikan bahwa pelayanan

publik adalah serangkaian tindakan yang bertujuan memenuhi kebutuhan warga negara dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik.

Untuk mengelola wilayahnya masing-masing sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang beragam, maka instansi pemerintah di setiap daerah juga mempunyai tugas yang berbeda-beda. Sudah menjadi tanggung jawab pemerintah untuk melayani masyarakat dan memberikan citra positif kepada masyarakat. Demikian dengan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Mojolangu Kota Malang. Pelayanan publik di Kantor Kelurahan Mojolangu Kota Malang di laksanakan oleh aparatur Kelurahan. Adapun kegiatan yang disediakan dan dilakukan oleh Perangkat Kelurahan tersebut . Pelayanan administratif yaitu bentuk pelayanan yang memberikan berbagai macam dokumen resmi yang di butuhkan oleh masyarakat, seperti berbagai dokumen surat, ada 17 jenis pelayanan yang dapat diakses masyarakat Kelurahan Mojolangu. Dinamika pelayanan publik juga tidak jauh dari kualitas pelayanan . (S. Suandi 2019:18) berpendapat bahwa:

“Ketika konsumen dan penyedia layanan yaitu layanan dan manusia menciptakan interaksi yang dinamis, itulah kondisi kualitas layanan. Suatu jasa dianggap berkualitas tinggi jika memenuhi kebutuhan dan harapan orang yang menerimanya.”.

Korelasi antara pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat juga penting bagi citra penyelenggara pelayanan . Jika kepuasan masyarakat terbilang cukup positif , maka dapat dikatakan pelayanan berhasil dan baik. (Suandi 2019) berpendapat bahwa. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan atau lebih baik dari standar akan menghasilkan kepuasan masyarakat. (Sulistyo Nur'aini Indah dan Ediwidjojo Partiyi Sotya 2020 : 23) berpendapat bahwa

“Kepuasan masyarakat terhadap lembaga publik sangatlah penting karena berkaitan dengan kepercayaan masyarakat. Tingkat kepercayaan masyarakat meningkat seiring dengan perbaikan tata kelola dan pelayanan yang lebih berkualitas. Jika masyarakat mendapat pelayanan yang berkualitas dan merasa puas, maka kepercayaan masyarakat akan meningkat.”.

Kantor Kelurahan Mojolangu merupakan salah satu dari banyak lembaga pemerintahan di Indonesia yang memberikan layanan kepada masyarakat. Yang berurusan dengan dokumen persuratan. Banyaknya kebutuhan masyarakat mengenai pelayanan dalam pembuatan surat membuat Kelurahan Mojolangu Kota Malang bekerja keras dan bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat.

Berdasarkan pengamatan di awal yang telah dilakukan di Kantor Kelurahan Mojolangu, bahwa setiap instansi pemerintah selalu melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di setiap periodik tertentu. Kelurahan Mojolangu tidak memiliki program untuk melaksanakan SKM secara langsung, sehingga dihimpun langsung oleh instansi Kecamatan Lowokwaru. Dan banyak masyarakat yang mengeluhkan mengenai mekanisme pelayanan di Kantor Kelurahan Mojolangu, dikarenakan masih ada beberapa masyarakat yang tidak memahami dengan jelas mekanisme pelayanan sehingga seringkali mondar – mandir untuk mengakses pelayanan di Kantor Kelurahan Mojolangu. Pada dasarnya, hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa tingkat kepuasan setiap masyarakat terhadap setiap layanan yang ada berbeda-beda. Oleh karena itu, penting untuk memahami kualitas layanan yang ditawarkan. Metode yang diterapkan adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017. Peraturan tersebut memuat indikator-indikator untuk penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, sehingga hasilnya dapat diukur dan memiliki relevansi yang baik.

Berdasarkan masalah yang sudah dijelaskan, peneliti ingin mendiskripsikan tingkat kepuasan masyarakat sebagaimana pelayanan yang diberikan Kelurahan Mojolangu Kota Malang kepada Masyarakat. Secara umum Kantor Kelurahan Mojolangu merupakan instansi pelayanan yang banyak mengurus berbagai jenis surat sehingga peran pelayanan sangat berperan penting dalam mengatur jalanya aktivitas di instansi tersebut. Berdasarkan informasi di atas, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “ Analisis Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Mojolangu Kota Malang “ sebagai tolak ukur dari suatu pelayanan apakah berkualitas sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan .

### **B. Perumusan Masalah**

Berikut adalah rumusan masalah proposal ini berdasarkan informasi sebelumnya:

1. Bagaimana Analisis Kepuasan Masyarakat tentang pelayanan publik di Kantor Kelurahan Mojolangu Kota Malang ?
2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat Kepuasan Masyarakat tentang pelayanann publik di Kantor Kelurahan Mojolangu Kota Malang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan dari rumusan masalah dia

atas ialah:

1. Untuk mengetahui dan mendiskripsikan Analisis Kepuasan Masyarakat tentang pelayanan publik di Kantor Kelurahan Mojolangu Kota Malang .
2. Untuk mengetahui dan mendiskripsikan faktor pendukung dan penghambat Kepuasan Masyarakat tentang pelayanan publik di Kantor Kelurahan Mojolangu Kota Malang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan masukan tambahan secara teoritis berupa wawasan pengetahuan tentang bagaimana pentingnya suatu instansi untuk terus mengukur Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik.

##### 2. Manfaat Praktis

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

###### a. Bagi Peneliti

Dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat, penelitian ini menambah wawasan tentang penilaian pelayanan publik.

###### b. Bagi Instansi

Penelitian ini bermanfaat bagi instansi untuk mengoptimalkan pelayanan publik kepada Masyarakat