

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi adalah hal yang paling lumrah yang dilakukan setiap orang terlebih lagi pada orang yang memberikan layanan. Nilai baik atau tidaknya sebuah layanan seringkali dilihat dari bagaimana cara petugas pelayanan dalam berkomunikasi dengan pelanggan atau masyarakat. Maka keterampilan komunikasi ini haruslah dimiliki dan dikuasai dengan baik oleh setiap petugas pelayanan. Dalam kegiatan proses komunikasi seorang komunikator akan sukses apabila ia dapat menunjukkan *source credibility* yang berarti ia dapat menjadi sumber kepercayaan bagi khalayaknya (Sumiyati et al., 2018:5).

Dalam suatu organisasi, komunikasi juga merupakan sesuatu yang sangat penting, dalam mencapai tujuan organisasi. Dimana komunikasi organisasi adalah suatu proses penyampaian informasi, ide, diantara para anggota organisasi secara timbal balik untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Suranto, 2018:158).

Komunikasi organisasi terjalin Antara pihak-pihak yang berada di dalam organisasi. Untuk menyampaikan informasi melalui seseorang atau bidang yang mewakili organisasi kepada bagian di dalam organisasi ataupun keluar organisasi (Wulandari, 2020:111)

Salah satu bentuk organisasi adalah organisasi publik, dimana organisasi publik merupakan bentuk organisasi yang melakukan aktivitas untuk memenuhi kebutuhan publik (Sulistiyani & Rosidah, 2018:61). Organisasi publik sering dilihat

sebagai instansi pemerintah atau birokrasi pemerintah yang mempunyai visi mulia, yaitu memberikan pelayanan kepada warga negara, memberi perlindungan dan rasa aman, mewujudkan kesejahteraan sosial dan keadilan (Sulistiyani & Rosidah, 2018:65).

Produk organisasi publik adalah pelayanan publik, dimana penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Surjadi, 2012:17).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Hardiyansyah, 2018:19). Sedangkan, menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003:

“Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” (Miftahuddin et al., 2019:43).

Dalam organisasi pemerintah, sumber daya manusia atau dalam hal ini aparatur pemerintah memiliki faktor yang dominan untuk menentukan kualitas pelayanan, dapat dikatakan bahwa sikap dan kemampuan aparat sangat diperlukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Rorong, 2010:7)

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Dan kemudian ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan atau dalam hal ini masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat

dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan (Sumber: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--layanan-publik-dan-kepuasan-masyarakat-> diakses pada 28 April 2022 10:18)

Kualitas pelayanan publik merupakan faktor yang sangat penting untuk mengetahui kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan atau bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu tentang kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Andika Aziz Lubis (2017) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan" hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

Terkait dengan pentingnya kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat, maka kualitas pelayanan perlu ditinjau mulai dari pelayanan yang paling dasar, yaitu pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang disebut dengan Kelurahan. Kantor Kelurahan merupakan perangkat daerah yang berkedudukan di wilayah kota yang dipimpin oleh lurah. Kantor Kelurahan merupakan instansi pemerintah yang secara langsung berhubungan dengan masyarakat dalam memberikan jasa pelayanan administrasi kependudukan. Pasal 3 Peraturan Pemerintah No 73 tahun 2005 menjelaskan Kelurahan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota yang berkedudukan di wilayah kecamatan. Pelayanan yang diberikan oleh instansi Kelurahan berupa pelayanan administrasi berupa surat pengantar pembuatan kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk

(KTP), akta kelahiran, akta kematian, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), izin mendirikan bangunan (IMB) dan masih banyak lagi surat pengantar lainnya.

Sebagai salah satu instansi pemerintah yang menyediakan pelayanan publik dan berhadapan langsung kepada masyarakat, Kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi juga berupaya untuk meningkatkan dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat agar masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Pasolong mengemukakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi bila masyarakat mendapat pelayanan yang baik dan dapat merasa puas akan pelayanan yang diberikan tersebut. (Pasolong, 2010: 221-222)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan sekretaris lurah Kelurahan Padasuka pada tanggal 29 Maret 2022 Pukul 14.15, pelayanan terbanyak yang diperlukan masyarakat pada tahun 2021 adalah Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) adalah surat yang dikeluarkan oleh pihak Desa/Kelurahan bagi keluarga miskin (Gakin). Berguna untuk mendapatkan keringanan biaya, untuk perawatan dan pengobatan gratis di rumah sakit atau puskesmas yang terdapat di lingkungan tempat tinggal, bagi keluarga yang belum memiliki jaminan kesehatan KIS (kartu Indonesia sehat). SKTM ini juga berguna untuk membantu mendapatkan keringanan biaya pendidikan, juga untuk kebutuhan-kebutuhan lain yang memang membutuhkan SKTM untuk mempermudah masyarakat kurang mampu tersebut. (Sumber:

<https://any.web.id/pengertian-dan-prosedur-membuat-sktm.info> Diakses 28 April 2022 pukul 12.15)

Berdasarkan hasil observasi awal, permasalahan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dijumpai di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi. Hal ini ditandai dengan masih adanya masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan publik dan mengeluh terhadap para petugas pelayanan kantor Kelurahan Padasuka, dengan menyebutkan bahwa pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan waktu yang lama sehingga menganggap pelayanan publik yang diberikan tidak efektif dan tidak efisien.

Peneliti melihat beberapa masyarakat yang menganggap bahwa pelayanan pada kantor Kelurahan ribet, kurang jelas dan berbelit-belit adalah masyarakat yang memang kurang dalam persyaratan yang dibutuhkan, sehingga ketika petugas pelayanan Kelurahan Padasuka meminta melengkapi persyaratan yang diperlukan, masyarakat tersebut marah dan menganggap persyaratan yang diberikan ribet, karena membuat masyarakat tersebut bolak-balik. Peneliti melihat masyarakat yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan adalah masyarakat yang berusia dewasa dengan tingkat pendidikan yang rendah dan membutuhkan pelayanan berupa Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), namun hal tersebut dapat terjadi melalui faktor komunikator atau petugas pelayanan yang tidak dapat menunjukkan kualitas pelayanan yang baik sehingga ucapan petugas pelayanan Kelurahan Padasuka tidak dapat dipercaya dan tidak dapat memuaskan masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini penting dilakukan oleh peneliti agar dapat menjadi bahan masukan bagi Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi untuk dapat mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat sehingga dapat menjadi acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan kedepannya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Berdasarkan dari latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk membuat penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Kepuasan Masyarakat".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: "Sejauhmana Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Kepuasan Masyarakat?"

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas, agar rumusan masalah menjadi lebih fokus dan penelitian menjadi terarah serta sesuai dengan harapan, maka peneliti merumuskan identifikasi masalah yakni sebagai berikut:

1. Sejauhmana Pengaruh Bukti Fisik Pada Bidang Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Kepuasan Masyarakat?

2. Sejauhmana Pengaruh Kehandalan Pada Bidang Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Kepuasan Masyarakat?
3. Sejauhmana Pengaruh Ketanggapan Pada Bidang Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Kepuasan Masyarakat?
4. Sejauhmana Pengaruh Jaminan Pada Bidang Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Kepuasan Masyarakat?
5. Sejauhmana Pengaruh Empati Pada Bidang Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Kepuasan Masyarakat?
6. Sejauhmana Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Persyaratan?
7. Sejauhmana Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur?
8. Sejauhmana Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Waktu Penyelesaian?

9. Sejauhmana Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Biaya Pelayanan?
10. Sejauhmana Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan?
11. Sejauhmana Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Kompetensi Pelaksana?
12. Sejauhmana Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Perilaku Pelaksana?
13. Sejauhmana Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan?
14. Sejauhmana Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Sarana dan Prasarana?

1.4 Maksud dan Tujuan Masalah

Adapun maksud dan tujuan penelitian yang dirumuskan oleh peneliti mengenai Sejauhmana Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Surat

Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Kepuasan Masyarakat.

1.4.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Kepuasan Masyarakat.

1.4.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui hasil yang akan diperoleh berdasarkan identifikasi masalah yang dirumuskan, sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Bukti Fisik Pada Bidang Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Kepuasan Masyarakat.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Keandalan Pada Bidang Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Kepuasan Masyarakat.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Ketanggapan Pada Bidang Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Kepuasan Masyarakat.
4. Untuk Mengetahui Pengaruh Jaminan Pada Bidang Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Kepuasan Masyarakat.

5. Untuk Mengetahui Pengaruh Empati Pada Bidang Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Kepuasan Masyarakat.
6. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Persyaratan.
7. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.
8. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Waktu Penyelesaian.
9. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Biaya Pelayanan.
10. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
11. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Kompetensi Pelaksana.

12. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Perilaku Pelaksana.
13. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
14. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Sarana dan Prasarana.

1.5 Kegunaan Penelitian

Sejalan dengan tujuan penelitian di atas. Maka peneliti berharap hasil penelitian ini dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis.

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu komunikasi, khususnya pada konteks komunikasi organisasi.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan penelitian ini secara praktis sebagai berikut:

1. Kegunaan untuk Peneliti

Kegunaan bagi peneliti, yakni peneliti dapat mengimplementasikan berbagai ilmu yang telah diberikan oleh para dosen pengampu pada program

studi ilmu komunikasi, dan peneliti jadi mengetahui sejauhmana pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap kepuasan masyarakat.

2. Kegunaan untuk Universitas Komputer Indonesia

Kegunaan bagi universitas, yakni sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi pengembangan penulisan dan penelitian karya ilmiah, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini juga diharapkan dapat berguna bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) terutama program studi ilmu komunikasi sebagai literatur atau sumber tambahan dalam memperoleh informasi bagi peneliti selanjutnya yang akan melaksanakan penelitian yang sama yaitu komunikasi organisasi.

3. Kegunaan untuk Kantor Kelurahan Padasuka

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi atau gambaran bagi organisasi, lembaga pemerintah atau instansi untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap kepuasan masyarakat, serta dasar pertimbangan bagi pihak instansi kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

4. Kegunaan untuk Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada masyarakat mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap kepuasan masyarakat.