

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam pelaksanaan tugas pemerintahan, karena bertujuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan dan harapan masyarakat. Sejalan dengan peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1), pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap layanan, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Layanan ini mencakup penyediaan barang, jasa, maupun pelayanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik bagi setiap warga negara dan penduduk¹.

Pemerintah Indonesia memiliki tanggung jawab besar dalam menyelenggarakan pelayanan bagi masyarakat. Sebagai sebuah negara, Indonesia wajib memastikan bahwa setiap warga negara dan penduduk memperoleh hak serta kebutuhan dasarnya secara adil. Kewajiban ini sejalan dengan ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk terus memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan publik. Pelayanan yang bermutu tidak hanya mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara lebih efektif, tetapi juga dapat membangun kepercayaan dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

¹ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Depok: Penerbit Rajawali Pers, 2017), hlm. 2.

Dalam sektor publik, kualitas pelayanan menjadi semakin penting seiring dengan tuntutan reformasi birokrasi dan peningkatan akuntabilitas penyelenggara negara. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik dapat memberikan pelayanan yang responsif, akurat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Kualitas pelayanan publik yang baik tidak hanya menciptakan kepuasan masyarakat, tetapi juga meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Pelayanan publik adalah bagian penting untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Sejalan dengan pendapat Dwiyanto, peningkatan kualitas pelayanan menjadi kebutuhan utama dan tanggungjawab setiap instansi pemerintah. Oleh karena itu, birokrasi pemerintahan harus diberdayakan secara optimal, bukan hanya sebagai alat pendukung kekuasaan, melainkan sebagai fondasi utama dalam mewujudkan kesejahteraan dan pelayanan yang merata bagi seluruh masyarakat².

Menurut Parasuraman, kualitas layanan (*service quality*) adalah sejauh mana perbedaan antara harapan pelanggan dengan kenyataan dari layanan yang diterima. Pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan, maka layanan tersebut dianggap memiliki kualitas yang baik. Sedangkan Wyckof menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pelanggan, serta bagaimana layanan tersebut dikendalikan agar tetap memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan³.

Pemerintah Provinsi Sumatera Barat berkomitmen untuk menciptakan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang bersih, transparan, dan

² Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University, Yogyakarta: 2005, hal. 21

³ Wiwik Sulistiyowati, *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya* (Sidoarjo: Umsida Press, 2018), hlm. 24-25.

berkualitas. Hal ini sejalan dengan program pemerintah pusat yang bertujuan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Berikut adalah hasil penilaian kepatuhan pelayanan publik Provinsi Sumatera Barat pada tahun 2024⁴:

Tabel 1.1
Hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Tingkat Pemerintah Provinsi Tahun 2024

No.	Instansi	Nilai	Zona	Kategori	Opini
1.	Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara	98,63	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
2.	Pemerintah Provinsi Jawa Tengah	98,21	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
3.	Pemerintah Provinsi DI Yogyakarta	97,22	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
4.	Pemerintah Provinsi Bali	96,94	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
5.	Pemerintah Provinsi Riau	96,47	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
6.	Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengan	96,17	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
7.	Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat	95,65	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
8.	Pemerintah Provinsi Jawa Barat	95,58	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
9.	Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan	94,58	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
10.	Pemerintah Provinsi Banten	94,01	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
11.	Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara	92,92	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
12.	Pemerintah Provinsi Sumatra Utara	92,17	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
13.	Pemerintah Provinsi DKI Jakarta	92,15	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
14.	Pemerintah Provinsi Jawa	92,08	Hijau	A	Kualitas Tertinggi

⁴ Ombudsman, 2024, Hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2024, hlm. 5-6.

No.	Instansi	Nilai	Zona	Kategori	Opini
	Timur				
15.	Pemerintah Provinsi Bangka Belitung	92,06	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
16.	Pemerintah Provinsi Lampung	91,73	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
17.	Pemerintah Provinsi Sumatera Barat	91,65	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
18.	Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan	91	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
19.	Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah	90,5	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
20.	Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau	90,45	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
21.	Pemerintahan Provinsi Gorontalo	90,41	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
22.	Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat	88,7	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
23.	Pemerintah Provinsi Bengkulu	88,3	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
24.	Pemerintah Provinsi Aceh	86,12	Hijau	B	Kualitas Tinggi
25.	Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur	85,77	Hijau	B	Kualitas Tinggi
26.	Pemerintah Provinsi Jambi	85,62	Hijau	B	Kualitas Tinggi
27.	Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan	85,46	Hijau	B	Kualitas Tinggi
28.	Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat	85,03	Hijau	B	Kualitas Tinggi
29.	Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur	77,85	Kuning	C	Kualitas Sedang
30.	Pemerintah Provinsi Maluku	72,44	Kuning	C	Kualitas Sedang
31.	Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara	69,71	Kuning	C	Kualitas Sedang
32.	Pemerintah Provinsi Maluku Utara	65,57	Kuning	C	Kualitas Sedang

No.	Instansi	Nilai	Zona	Kategori	Opini
33.	Pemerintah Provinsi Papua Barat	58,12	Kuning	C	Kualitas Sedang
34.	Pemerintah Provinsi Papua	46,88	Merah	D	Kualitas Rendah

Sumber: Laporan Penelitian Ombudsman RI Tahun 2024.

Pemerintah Kota Padang berkomitmen untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan bersih, serta berupaya memberikan pelayanan publik yang optimal. Adapun capaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik tahun 2024 yang diraih oleh Pemerintah Kota Padang disajikan sebagai berikut:

Tabel 1.2
Hasil Penilaian Standar Kepatuhan Pelayanan Publik Tingkat Kota
Tahun 2024

No	Instansi	Nilai	Zona	Kategori	Opini
1	Kab. Solok	97,73	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
2	Kota Payakumbuh	97,6	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
3	Kab. Agam	95,48	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
4	Kota Padang Panjang	94,46	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
5	Kota Padang	93,67	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
6	Kab. Tanah Datar	93,51	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
7	Kab. Pesisir Selatan	92,7	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
8	Kab. Pasaman	91,23	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
9	Kab. Dharmasraya	91,14	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
10	Kota Pariaman	90,98	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
11	Kota Solok	90,49	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
12	Kab. Padang Pariaman	89,86	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
13	Kota Bukittinggi	89,55	Hijau	A	Kualitas Tertinggi

No	Instansi	Nilai	Zona	Kategori	Opini
14	Kota Sawahlunto	89,46	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
15	Kab. Lima Puluh Kota	89,44	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
16	Kab. Sijunjung	89,33	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
17	Kab. Pasaman Barat	88,85	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
18	Kab. Kepulauan Mentawai	88,42	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
19	Kab. Solok Selatan	87,06	Hijau	B	Kualitas Tinggi

Sumber: Laporan Penelitian Ombudsman RI Tahun 2024.

Kualitas pelayanan yang disediakan oleh lembaga pemerintah sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan diberikan sesuai dengan harapan masyarakat seperti efisiensi, responsivitas, dan perlakuan yang adil tanpa memandang status sosial ekonomi maka kepuasan masyarakat terhadap layanan publik pun akan meningkat.⁵ Hal ini dapat meningkatkan kepuasan masyarakat pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima tidak memenuhi standar yang diharapkan, seperti adanya keterlambatan, kurangnya responsivitas, atau sikap petugas yang kurang ramah, maka hal itu dapat menimbulkan kekecewaan dan mengurangi tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Apabila pelayanan dikelola dengan baik maka hasilnya dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat tetapi juga mendorong masyarakat untuk lebih percaya terhadap

⁵ Agus Dwiyanto, op.cit., hlm. 147-155.

instansi pemerintah. Menurut Firmansyah kualitas layanan yang baik dapat mendorong masyarakat untuk menjalin hubungan yang kuat terhadap suatu instansi, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan mengurangi ketidakpuasan masyarakat⁶.

Salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu instansi pemerintah di Indonesia dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hal ini diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 mengatur tentang pedoman dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada unit penyelenggara pelayanan publik⁷. Berikut tabel nilai ketentuan Indeks Kepuasan Masyarakat yang digunakan sebagai acuan pengukuran Tingkat kepuasan pengguna layanan:

Tabel 1.3
Nilai Ketentuan Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Adapun unsur pelayanan yang dinilai dalam Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu: (1) Persyaratan pelayanan, (2) Sistem, mekanisme, prosedur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya pelayanan, (5) Kompetensi pelaksana, (6) Perilaku pelaksana, (7) Sarana dan prasarana, (8) Penanganan pengaduan, saran, dan

⁶ Aditya Firmansyah dan Brilliant Rosy, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan)”, *Journal of Office Administration: Education and Practice*, Vol. 1, 2021, hlm. 83.

⁷ Indonesia, 2017, *Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.

masukan, (9) Produk atau spesifikasi pelayanan. Berikut hasil laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan di Kota Padang:

Tabel 1.4
Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan di Kota Padang

No	Kecamatan	2022		2023		2024	
		Nilai IKM	Kategori Nilai	Nilai IKM	Kategori Nilai	Nilai IKM	Kategori Nilai
1	Padang Utara	83,95	B	84,84	B	88,12	B
2	Padang Selatan	75,27	C	91,60	A	89,09	A
3	Padang Barat	80,13	B	83,41	B	86,31	B
4	Padang Timur	82,29	B	81,33	B	93,35	A
5	Nanggalo	84,17	B	99,91	A	94,85	A
6	Kuranji	80,61	B	83,33	B	86,03	B
7	Koto Tengah	85,56	B	83,51	B	86,87	B
8	Pauh	80,53	B	83,62	B	86,12	B
9	Lubuk Begalung	81,97	B	88,95	A	91,62	A
10	Lubuk Kilangan	82,78	B	76,31	C	96,13	A
11	Bungus Teluk Kabung	83,38	B	85,14	B	88,25	B

Sumber: Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kota Padang

Berdasarkan Tabel 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan di Kota Padang pada tahun 2022 hingga 2024, dapat dilihat bahwa Kecamatan Kuranji mengalami peningkatan nilai IKM dari tahun ke tahun. Peningkatan nilai IKM ini menunjukkan adanya upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di Kecamatan Kuranji, namun peningkatan yang dicapai masih berada pada kategori yang sama yaitu B. Pada tahun 2024, Kantor Camat Kuranji Kota Padang menempati urutan ke-11, yaitu peringkat terakhir di antara seluruh kantor camat se-Kota Padang. Hal ini menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan belum

sepenuhnya optimal dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kecamatan Kuranji. Untuk itu peneliti tertarik meneliti kantor Camat di kota Padang, yakni Kantor Camat Kuranji.

Tabel 1.5
Indeks Kepuasan per-Unsur Pelayanan Kecamatan Kuranji Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	Rata-Rata Variabel Harapan	Rata-Rata Variabel Kepuasan	Bobot Harapan	Bobot Harapan Kepuasan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
1	Persyaratan Pelayanan	3,03	3,50	0,11	0,39	75,71	87,50	11,79
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	3,03	3,49	0,11	0,39	75,71	87,32	11,61
3	Waktu Pelayanan	3,03	4,00	0,11	0,45	75,71	100,00	24,29
4	Biaya Pelayanan	3,01	4,00	0,11	0,44	75,36	100,00	24,64
5	Perilaku Pelaksana	3,01	3,00	0,11	0,33	75,37	75,00	-0,37
6	Perilaku Pelaksana	3,04	2,99	0,11	0,33	76,12	74,63	-1,49
7	Saran dan Prasarana	3,02	3,00	0,11	0,33	75,48	75,00	-0,48
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,00	4,00	0,11	0,44	75,00	100,00	25,00
9	Produk/ Spesifikasi Pelayanan	3,03	3,00	0,11	0,33	75,71	75,00	-0,71
Rata-Rata		3,02	3,38	-	3,44	75,58	84,56	8,98
IKM Total		86,03						
Kategori Nilai		B						

Sumber: Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kota Padang

Indeks Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kuranji mencapai 86,03 yang termasuk dalam kategori mutu layanan B atau Baik. Aspek pelayanan yang mendapat skor tertinggi adalah waktu pelayanan, biaya pelayanan, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan, masing-masing dengan skor sempurna 100. Sementara itu, aspek dengan skor terendah adalah perilaku petugas, yang hanya mencapai 74,63.

Gambar 1.1
Kondisi Kantor Camat Kuranji Kota Padang



Sebagai instansi pemerintahan daerah, kantor camat kuranji Kota Padang dipimpin oleh seorang Camat yaitu bapak Rido Satria S,STP dan bekerjasama dengan perangkat kecamatan lainnya seperti Sekretaris Kecamatan, Kepala Sub Bagian Umum, Kepala Sub Bagian Keuangan, Kepala Seksi Tata Pemerintahan, Kepala Seksi Pemberdayaan, Kepala Seksi Kesejahteraan, Kepala Seksi Ketentraman, dan kepala Seksi Perizinan dan Pendataan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Gambar 1.2
Standar Pelayanan Publik Kecamatan Kuranji Kota Padang



Sumber: Kantor Camat Kuranji Kota Padang

Kantor Camat Kuranji Kota Padang memiliki 7 jenis pelayanan yaitu: (1) Pembuatan Surat Dispensasi Nikah, (2) Pelayanan Pengurusan atau Pembaharuan KK, (3) Pelayanan Penerbitan KTP (Pemula), (4) Pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris, (5) Legalisasi Surat Keterangan Tidak Mampu Perorangan dan Surat Keterangan Ghaib, (6) Pelayanan Pindah Antar Kecamatan (Kec. Asal), (7) Pelayanan Pindah Antar Kecamatan (Kec. Tujuan).

Tabel 1.6
Jumlah Pengunjung Masyarakat Pengguna Layanan di Kantor Camat Kuranji Kota Padang Tahun 2024

No	Jenis Layanan	Jumlah
1	Pembuatan Surat Dispensasi Nikah	0
2	Pelayanan Pengurusan atau Pembaharuan KK	5.117 Orang
3	Pelayanan Penerbitan Ktp (Pemula)	1.386 Orang
4	Pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris	234 Orang
5	Legalisasi Surat Keterangan Tidak Mampu	0
6	Pelayanan Pindah Antar Kecamatan (Kec. Asal)	759 Orang
7	Pelayanan Pindah Antar Kecamatan (Kec. Tujuan)	860 Orang
Total		8.356

Sumber: Kantor Camat Kuranji Kota Padang

Pada tahun 2015 Kantor Camat Kuranji Kota Padang memiliki mesin survei kepuasan masyarakat yang dapat memungkinkan masyarakat untuk memberikan penilaian secara langsung terhadap kinerja pegawai atau kualitas layanan yang mereka terima. Mesin ini dirancang untuk mempermudah masyarakat menyampaikan masukan atau tanggapan secara cepat dan langsung terkait pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Kuranji Kota Padang.

Gambar 1.3
Mesin Survei Kepuasan Masyarakat



Sumber: Kantor Camat Kuranji Kota Padang

Kantor Camat Kuranji Kota Padang menyediakan *Scan QR code* untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan. Dalam hal ini, masyarakat diminta untuk memilih jenis pengaduan atau saran yang ingin disampaikan. Setelah itu, masyarakat dapat mengisi kolom teks untuk memberikan penjelasan tentang pengaduan atau saran secara rinci. Masyarakat juga dapat mengunggah file dengan ukuran maksimal 10 MB, termasuk foto pendukung.

Gambar 1.4
Formulir Pengaduan dan Saran

Pengaduan dan Saran

Assalamualaikum, Salam Sejahtera..
Warga Kecamatan Kuranji yang berbahagia, silahkan isikan pengaduan atau saran terkait pelayanan di Kantor Camat maupun Kelurahan di Kecamatan Kuranji

pujaillah481@gmail.com [Beralih akun](#)

Nama dan foto yang terkait dengan Akun Google Anda akan dicatat saat Anda mengupload file dan mengirimkan formulir ini. Alamat email Anda bukan bagian dari tanggapan Anda.

Pilih Pengaduan atau Saran

Memilih

Isikan Pengaduan atau Saran Anda

Jawaban Anda

Masukkan Foto (Boleh Ada Boleh Tidak)

Unggah 1 file yang didukung: gambar. Maksimal 10 MB.

[Tambahkan File](#)

Dalam memberikan layanan kepada masyarakat, pegawai harus memiliki tanggung jawab besar untuk bersikap adil serta tidak membeda-bedakan masyarakat terlepas dari status sosialnya. Hal ini diperlukan untuk menjamin agar setiap masyarakat mendapatkan pelayanan yang setara. Pegawai juga perlu cermat dalam mengurus urusan administrasi serta mampu mengurus keluhan masyarakat, agar tidak terjadi kesalahan yang dapat menghambat proses dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Pegawai juga dituntut bersikap santun dan ramah yang menjadi kunci penting dalam interaksi antara masyarakat dengan pegawai dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat membangun rasa kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 34 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan secara adil dan tidak diskriminatif. Artinya, pelayanan harus diberikan tanpa membeda-bedakan masyarakat, dilakukan dengan sikap santun, ramah, tegas, dan tidak berbelarut-larut agar masyarakat merasa nyaman. Namun, kondisi di lapangan menunjukkan hal yang berbeda dari apa yang diatur dalam undang-undang tersebut.

Berdasarkan hasil survei awal peneliti lakukan di Kantor Camat Kuranji Kota Padang pada tanggal 26 November 2024, peneliti menemukan fenomena terkait kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. *Pertama*, pelayanan yang diberikan kurang efisien. Hal ini terlihat dari jumlah pegawai yang tersedia sebanyak 81 orang sedangkan yang tercantum dalam renstra Kantor Camat Kuranji Kota Padang membutuhkan sebanyak 177 orang pegawai, sehingga pegawai tidak mampu menangani jumlah masyarakat yang datang, menyebabkan

antrean panjang dan waktu tunggu yang lama. Selain itu, fasilitas pendukung seperti kamera mengalami kerusakan selama empat bulan dan komputer yang rusak di loket pelayanan yang menghambat proses pelayanan, sehingga masyarakat sering mengalami kebingungan. Menurut salah satu informan yang sering terjadi transaksi dengan pegawai kantor Camat Kuranji Kota Padang, “Saat saya mengurus KK, pegawai yang pertama bilang semua syarat saya sudah lengkap. Tapi saat saya datang lagi untuk mengambil KK, ternyata permohonan saya belum diproses karena ada satu syarat yang kurang. Saya jadi bingung, kenapa dari awal tidak diberitahu dengan jelas? Akhirnya saya harus mencari perbedaan informasi yang diberikan oleh setiap pegawai kepada masyarakat. Ketidakkonsistenan ini membuat masyarakat bingung dan merasa tidak mendapatkan informasi yang jelas serta lengkap. Selain itu, terdapat pegawai yang menunjukkan sikap kurang ramah dan kurang menghargai masyarakat, terutama yang lebih muda, seperti tidak memberikan senyuman dalam memberikan pelayanan. Hal ini didukung oleh pendapat masyarakat yang menyatakan:

Ketiga, terdapat beberapa pegawai yang lebih cepat merespons masyarakat yang mereka kenal dibandingkan yang tidak dikenal. Hal ini terlihat ketika pegawai lebih memprioritaskan keluarga atau orang yang dikenal saat memberikan pelayanan.

Dari fenomena masalah di atas terdapat *Gap* penelitian antara bagaimana kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Kuranji Kota Padang. Menurut Kotler terdapat hubungan yang erat antara pelayanan dengan kepuasan masyarakat serta keuntungan suatu instansi, dimana kualitas pelayanan yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan masyarakat yang lebih tinggi⁸. Adanya permasalahan tersebut mendorong peneliti untuk mengeksplorasi dan

⁸ Kotler.P, “Manajemen Pemasaran edisi Milenium”, (Jakarta: PT Prehallindo, 2013).

menganalisis lebih dalam terkait “**Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kuranji Kota Padang**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan masalah yang telah ditetapkan peneliti dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan (X) pada Kantor Camat Kuranji Kota Padang?
2. Bagaimana Kepuasan Masyarakat (Y) pada Kantor Camat Kuranji Kota Padang?
3. Bagaimana hubungan Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Camat Kuranji Kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai sebagai berikut:

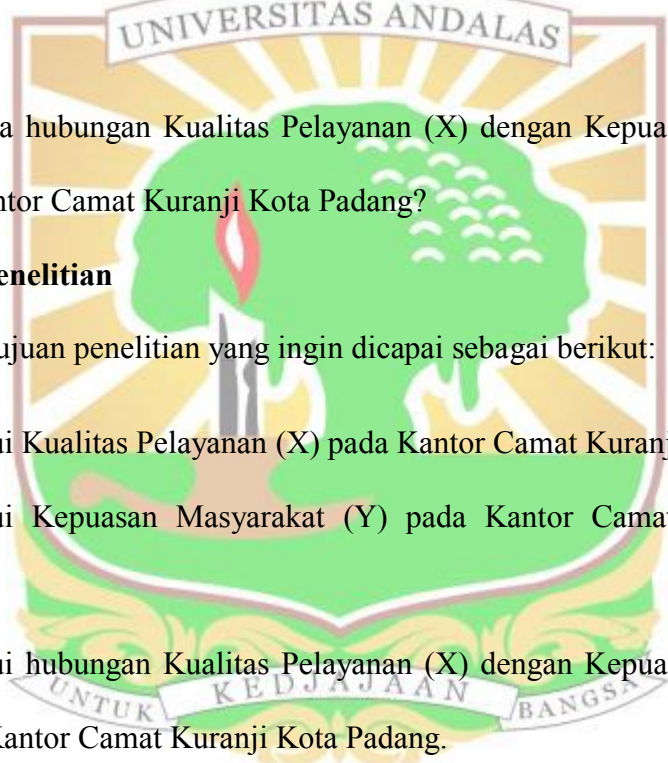
1. Mengetahui Kualitas Pelayanan (X) pada Kantor Camat Kuranji Kota Padang.
2. Mengetahui Kepuasan Masyarakat (Y) pada Kantor Camat Kuranji Kota Padang.
3. Mengetahui hubungan Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) pada Kantor Camat Kuranji Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan di atas, maka penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat berkontribusi dalam pengembangan teori pada manajemen publik, khususnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan



tingkat kepuasan masyarakat, serta dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi berupa masukan dan gagasan bagi berbagai pihak yang berkepentingan, seperti:

- a. Kantor camat Kuranji kota Padang, yaitu sebagai acuan dalam pengambilan keputusan terkait upaya untuk peningkatan kualitas pelayanan pada Kantor Camat Kuranji Kota Padang untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.
- b. Masyarakat, yaitu sebagai acuan dalam mencari informasi terkait kualitas pelayanan pada Kantor Camat Kuranji Kota Padang.
- c. Penulis, menambah wawasan serta pengetahuan peneliti mengenai Bagaimana Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Kuranji Kota Padang.

1.5 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan pada penelitian ini terdiri dari 3 (tiga) bab dengan kerangka sebagai berikut:

BAB I Bab ini merupakan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian, serta sistematis penulisan.

BAB II Bab ini merupakan tinjauan pustaka yang memuat pembahasan teori yang relevan dengan penelitian, khususnya yang berkaitan dengan teori kualitas

pelayanan dan kepuasan masyarakat.

BAB III Bab ini merupakan bagian metode penelitian yang menguraikan aspek teknis pelaksanaan penelitian, meliputi pendekatan penelitian, populasi dan sampel, variabel yang diteliti, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, teknik analisis data, perumusan hipotesis, serta lokasi penelitian.

BAB IV Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum Kota Padang dan Profil Kantor Camat Kuranji Kota Padang.

BAB V Bab ini menjelaskan tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Kuranji Kota Padang, serta membahas seberapa tingkat hubungan antara variabel bebas, yakni kualitas pelayanan (X) dengan variabel terikat, yakni tingkat kepuasan masyarakat (Y) pada Kantor Camat Kuranji Kota Padang apakah terdapat hubungan signifikan atau tidak.

BAB VI Bab ini menjelaskan kesimpulan dan saran penelitian

