

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia perkembangan perekonomian khususnya dalam sektor jasa juga menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat, termasuk organisasi yang bergerak di sektor publik (*public service*), salah satunya adalah Kabupaten Blitar.

Sejak otonomi daerah digulirkan pemerintah Kabupaten Blitar berusaha untuk melakukan reformasi administrasi untuk memperbaiki citra birokrasi dan membangun kepercayaan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan masyarakat yang lebih baik dari waktu ke waktu.

Upaya-upaya peningkatan pelayanan umum kepada masyarakat dapat terus dilakukan dalam berbagai aspek, baik menyangkut aspek sistem, kelembagaan, dan sumber daya aparatur daerah. Upaya untuk meningkatkan pelayanan umum (pelayan publik) yang optimal tidak dapat dilakukan oleh aparatur pemerintah saja, tapi utamanya adalah komitmen diantara institusi penyelenggara pelayanan dan partisipasi masyarakat. Berbagai upaya telah dilakukan untuk perbaikan pelayanan publik. Menghadapi hal tersebut, pemerintah Kabupaten Blitar sampai saat ini terus berupaya melakukan perbaikan dan inovasi-inovasi yang dapat memuaskan masyarakat yaitu dengan memberikan pelayanan yang memenuhi prinsip efisien, transparan dan informatif, biaya murah, waktu cepat, dan prosedur sederhana.

Seiring dengan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang memuaskan, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut tentang sektor jasa pelayanan dimana inti dari kesuksesan Kantor Pelayan Terpadu Satu Pintu adalah kualitas pelayanan publik di dalam masyarakat.

Keberadaan Kantor Pelayan Terpadu Satu Pintu mempunyai dua arti penting, yaitu (i) sarana menciptakan pendapatan daerah (pendapatan asli daerah dalam konteks keuangan), dan (ii) memberikan pelayanan bagi sektor swasta (dalam konteks administrasi). Tujuan utama meningkatkan pelayanan publik melalui Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah sejalan dengan nafas kebijakan desentralisasi pemerintah yaitu mempermudah dan memperlancar pelaksanaan perijinan dan non perijinan, pendaftaran izin usaha, yang bertujuan untuk mengurangi lamanya waktu dan besarnya biaya dalam melakukan formalisasi usaha. Hal ini secara bersama-sama akan menciptakan kepastian melakukan usaha dan lingkungan usaha yang lebih kondusif.

Keberadaan kantor pelayanan terpadu satu pintu memiliki visi yang jelas yaitu terwujudnya pelayanan satu pintu yang prima dengan memberikan pelayanan perijinan dan non perijinan secara terpadu dalam satu pintu (tempat) yang berorientasi kepada konsumen serta dapat mencerminkan bentuk pelayanan prima.

Kantor pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Blitar, melalui peraturan Bupati Blitar Nomor 15 tahun 2008 tentang penjabaran tugas, fungsi dan tata kerja Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan

Daerah Kabupaten Blitar Nomor 01 tahun 2008 tentang pembentukan Kantor.

Oleh karena semua perijinan di Kabupaten Blitar ditangani oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu, maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas layanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Blitar. Kualitas pelayanan tersebut merupakan tolak ukur kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh pegawai pemerintah di KPTSP dalam tugas dan tanggung jawab yang diembannya.

B. Permasalahan

Dengan adanya pelayanan publik di KPTSP diharapkan terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan perijinan dan non perijinan kepada masyarakat secara profesional, untuk mewujudkan pelayanan aparatur pemerintah yang berkualitas, bersih dari KKN, profesional, dalam kerangka *good governance*. Peningkatan kualitas pelayanan telah diupayakan melalui pelatihan-pelatihan dan juga pemberian petunjuk tentang kualitas pelayanan kepada pegawai KPTSP, tetapi kenyataannya masih ada pelayanan yang perlu dibenahi baik itu sumber daya manusia maupun fasilitas-fasilitas yang kurang menunjang peningkatan mutu pelayanan.

Untuk itu perlu adanya usaha untuk mengkaji faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat, faktor-faktor ini terutama

yang berkaitan erat dengan kualitas pelayanan publik para pegawai KPTSP Kabupaten Blitar.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh kualitas layanan publik secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di KPTSP Kabupaten Blitar ?
2. Adakah pengaruh kualitas layanan publik secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di KPTSP Kabupaten Blitar ?
3. Faktor manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat di KPTSP Kabupaten Blitar ?

D. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian dapat ditentukan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan publik secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di KPTSP Kabupaten Blitar
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan publik secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di KPTSP Kabupaten Blitar
3. Untuk mengetahui faktor manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat di KPTSP Kabupaten Blitar

E. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana bagi penulis untuk mengaplikasikan teori-teori yang telah diperoleh selama ini mengenai kualitas pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat, serta sebagai sarana untuk menambah wawasan bagi penulis.

2. Bagi Lembaga

Sebagai bahan pustaka bagi pengembangan pengetahuan dalam bidang manajemen pada umumnya. Dan juga sebagai acuan bagi penelitian lain yang berkepentingan untuk mengkaji lebih lanjut tentang permasalahan yang sejenis.

3. Bagi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Sebagai informasi mengenai kualitas pelayanan publik yang selama ini diberikan kepada masyarakat dan sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini. Selanjutnya diharapkan dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk mengatur dan mementapkan strategi guna memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan publik yang prima.