

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada dasarnya, fungsi utama pemerintah adalah untuk melayani masyarakat. Dalam hal ini, pemerintah harus memperhatikan kebutuhan masyarakat dan terus berupaya mengadakan peningkatan kualitas atau mutu pelayanan. Ukuran keberhasilan suatu penyelenggaraan pelayanan dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani. Kepuasan masyarakat ditentukan oleh kesesuaian harapan dan pelayanan yang dirasakan oleh penerima layanan. Pelayanan publik di Indonesia diatur oleh Pasal 21 Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Sedangkan survei kepuasan masyarakat dipedomani oleh Permen PAN (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara).

Kualitas atau mutu pelayanan menjadi bagian penting dalam suatu lembaga pemerintah atau swasta agar dapat mencapai kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan yang diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan diharapkan dapat menimbulkan kepuasan bagi masyarakat. Suatu instansi atau lembaga perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan berusaha untuk memenuhi atau melebihi ekspektasi penerima layanan. Kualitas bukan hanya dilihat dari pelayanannya saja, tetapi juga mencakup produk, fasilitas, sumber daya manusia, teknologi, proses, dan kondisi ruangan. Berdasarkan beberapa penelitian tentang kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kualitas berhubungan dengan kepuasan. Jika kualitas pelayanan baik, maka kepuasan masyarakat juga tinggi.

Dinas pendidikan sebagai penyelenggara layanan pendidikan harus berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Karena pelayanan publik diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, maka perbaikan kualitas pelayanan harus berorientasi pada harapan dan kepuasan masyarakat. Pada masa sekarang, kebutuhan masyarakat terus meningkat sehingga menyebabkan adanya

berbagai tuntutan dari masyarakat kepada pemerintah. Dengan adanya tuntutan yang semakin besar, perlu adanya perbaikan terus-menerus pada penyelenggaraan pelayanan, sedangkan pelayanan tidak mengalami perbaikan yang berarti.

Pada kondisi realita saat ini, pelayanan publik di Indonesia banyak terjadi kendala dan permasalahan yang menyebabkan adanya kekecewaan pada masyarakat. Beberapa kendala yang dialami seperti pada persyaratan, prosedur, sarana dan prasarana, waktu, biaya, dan lain-lain. Begitu juga dengan pelayanan publik pada bidang pendidikan, terutama di Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung sering terdapat keluhan-keluhan dalam proses pelayanan publik. Keluhan-keluhan tersebut diantaranya lamanya pembuatan surat keterangan ijazah, misalnya karena jarak tempuh dari rumah ke Dinas Pendidikan yang jauh, terdapat kesalahan atau kekurangan persyaratan sehingga harus balik lagi ke rumah atau ke sekolah asal, selain itu lamanya pembuatan surat keterangan ijazah karena sulit bertemu dengan kepala sekolah maupun kepala dinas, kurangnya informasi pembuatan surat keterangan ijazah di beberapa sekolah sehingga pemohon datang langsung ke Dinas Pendidikan, atau adanya kesalahan dalam format surat keterangan ijazah dari sekolah, serta permasalahan lainnya.

Dengan adanya permasalahan dan tuntutan dari masyarakat, Dinas Pendidikan terus berupaya berinovasi dalam pelayanan pendidikan, salah satunya yaitu dengan menyediakan pelayanan *online*. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Pendidikan Sebagian besar sudah memenuhi standar pelayanan, namun dalam inovasi program masih terdapat beberapa kendala atau hambatan dalam pelaksanaannya. Seperti program aplikasi Sukizah (Surat Keterangan Ijazah) yang diakses melalui Simpel Disdik. Program Sukizah ini merupakan aplikasi baru yang masih dalam tahap pengembangan sehingga dalam pengoperasiannya masih terdapat banyak kendala dan belum berjalan secara optimal. Maka Dinas Pendidikan harus meningkatkan dan mengoptimalkan lagi program-program pelayanan yang diselenggarakan agar dapat memenuhi kepuasan masyarakat.

Dalam proses pengembangan aplikasi sukizah, tentu saja memerlukan waktu yang cukup lama. Sedangkan kebutuhan masyarakat tidak bisa menunggu, maka pembuatan surat keterangan ijazah kembali pada mekanisme secara *offline*. Selama masa transisi ini, banyak masyarakat yang kebingungan, dan terdapat sekitar 15 orang yang mengajukan pengaduan lewat nomor Whatsapp CS Disdik mengenai pembuatan surat keterangan ijazah. Dengan adanya permasalahan, keluhan, dan pengaduan tersebut menandakan adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Pendidikan. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk mengangkat sebuah judul penelitian yaitu “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung*”.

## **1.2 Batasan dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Batasan Masalah**

Penelitian berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan surat keterangan ijazah terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung yang sudah memiliki keperluan ke pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Pada penelitian ini terdapat beberapa rumusan masalah berdasarkan latar belakang, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan surat keterangan ijazah Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung?
2. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan surat keterangan ijazah Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan surat keterangan ijazah terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan umumnya yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan surat keterangan ijazah terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Tergambarkan kualitas pelayanan surat keterangan ijazah di Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung.
2. Tergambarkan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan surat keterangan ijazah di Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung.
3. Teranalisis pengaruh kualitas pelayanan surat keterangan ijazah terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Lembaga: Mengetahui kinerja pelayanan surat keterangan ijazah, dapat memperbaiki kekurangan pelayanan yang dilakukan. Mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diselenggarakan, dan dapat memotivasi lembaga untuk bersaing positif dengan unit penyelenggara pelayanan lain agar menciptakan citra yang baik bagi lembaga.
2. Bagi Masyarakat: Masyarakat dapat mengetahui gambaran kinerja penyelenggara pelayanan surat keterangan ijazah.
3. Bagi Penulis: Sebagai sarana pengembangan intelektual peneliti dalam rangka memahami terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung.

### **1.5 Struktur Organisasi Skripsi**

Struktur organisasi skripsi pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- Bab I Pendahuluan : Bab I ini berisi tentang pendahuluan yaitu latar belakang, batasan dan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta struktur organisasi skripsi.
- Bab II Kajian Pustaka : Bab II merupakan pemaparan kajian pustaka mengenai teori yang digunakan, penelitian sebelumnya, dan kerangka pikir.
- Bab III Metode Penelitian : Bab III menjelaskan uraian tentang metode penelitian yang akan digunakan yaitu mencakup desain penelitian, lokasi penelitian, penggalian dan pengolahan data, populasi dan sampel, definisi konseptual dan operasional, dan kisi-kisi instrumen.
- Bab IV Temuan dan Pembahasan : Bab IV ini menjelaskan tentang temuan penelitian dan uraian pembahasan.
- Bab V Kesimpulan, Implikasi dan Rekomendasi : Bab V ini menjelaskan tentang kesimpulan, implikasi dan rekomendasi.