

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pemerintah Indonesia memiliki tujuan serta cita-cita yang besar dalam menyejahterakan rakyatnya, seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 alinea ke empat yang mengamanatkan “*untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa*”, pada penggalan kalimat tersebut pemerintah senantiasa berkewajiban untuk memberikan pelayanan dengan manajerial yang baik kepada setiap elemen masyarakat.

Dalam setiap kegiatan atau pekerjaan yang melibatkan banyak orang kemungkinan terjadinya kesalahpahaman, salah pengertian, miskomunikasi, dan ketidakakuratan informasi antar pelaku, amatlah tinggi. Hal-hal ini mudah mengundang terjadinya kekecewaan antar pihak-pihak tersebut. Beberapa diantara kekecewaan tersebut akan didiamkan dan ditelan oleh pihak yang kecewa dengan berbagai alasan. Beberapa kekecewaan yang lain akan ditumpahkan dalam bentuk protes. Jika tidak ditangani dengan benar, protes-protes semacam ini bisa menimbulkan gejolak dan mengganggu kelancaran pekerjaan. Menanggapi hal tersebut perlulah kegiatan manajerial dalam setiap prosesnya guna meminimalisir kesalahan yang dapat terjadi. (Ristiani & Publik«, 2020, hal. 166)

Menurut Hasibuan sebagaimana dikutip oleh (Machmudah, 2019, hal. 5) Mengemukakan bahwa manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Manajemen yang dikelola dengan baik juga akan menciptakan terwujudnya tujuan yang dimiliki oleh perusahaan ataupun setiap lembaga. Kepuasan masyarakat akan timbul apabila setiap masyarakatnya mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Instansi pemerintahan yang diisi oleh setiap kegiatan pemerintah maupun kemasyarakatan menghimpun beberapa kelompok ataupun organisasi yang harus memiliki manajemen yang baik, dari segi perencanaan, pengorganisasian dan lainnya. Untuk itu kemampuan serta

pengetahuan yang dibutuhkan setiap anggota organisasi atau instansi pemerintahan harus di perkuat dengan manajemen yang baik guna tercapainya layanan terbaik dalam melayani masyarakat.

Menanggapi hal tersebut setiap perusahaan tentunya harus memikirkan dan menentukan standarisasi setiap layanan terutama perusahaan yang berada dalam ruang lingkup kinerja di bidang jasa, karena bentuk layanan yang diberikan merupakan daya jual tiap usaha tersebut. Dalam berbagai kegiatan layanan masing-masing factor dalam dimensi nya sangat berperan dalam menentukan kualitas layanan, untuk itu terciptalah beberapa bentuk layanan. Berbicara soal layanan dapat dilihat di dalam lingkungan sekitar terdapat beberapa macam jenis yang menjadi pembeda, mulai dari jenis layanan administrasi, layanan barang, layanan jasa, juga kegiatan yang mencakup ketiga jenis layanan tersebut.

Kepuasan masyarakat akan timbul apabila kebutuhan serta realita dilapangkan sesuai harapan masyarakat itu sendiri. Dengan banyaknya kebutuhan administrasi yang dilakukan oleh masyarakat, pemerintah mulai membentuk tiap-tiap wilayah dengan mewajibkan adanya pusat pelayanan Publik masyarakat yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat. Pemerintah yang pada prinsipnya melayani masyarakat mulai membentuk beberapa ketetapan yang dibuat Undang-Undang agar standarisasi tiap layanan yang diberikan khususnya dalam sistem pemerintahan mulai membaik sehingga bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pelayanan menurut Kasmir dalam (Tjiptono, 2017, hal. 8) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Pelayanan dan pemberian dukungan kepada pelanggan menurut Armistead dan Clark dalam (Tjiptono, 2017, hal. 8) adalah kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugasnya yaitu memberikan layanan dan dukungan dengan penuh komitmen serta kemampuan memecahkan masalah pada saat pemberian layanan itu berlangsung. Menurut Rusydi dalam (Tjiptono, 2017, hal, 8) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya.

**Tabel 0.1**  
**Rekap Pengunjung Bale Maduraka Periode Januari – Maret 2021**

REKAP PENGUNJUNG MPP BALE MADUKARA					
PERIODE Januari s.d. Maret 2021					
No	Nama Instansi	Jan	Feb	Mar	Total
1	BANK MANDIRI TASPEN	28	27	-	55
2	BAPENDA	230	234	267	731
3	BEA CUKAI	6	2	7	15
4	BJB	209	225	263	697
5	BPJS KESEHATAN	219	240	283	742
6	BPJS KETENAGAKERJAAN	55	30	63	148
7	BPN	38	23	36	97
8	DINAS KUPP	4	7	23	34
9	DINAS LH	55	113	93	261
10	DINAS PUBMP	15	10	13	38
11	DINKES	17	6	16	39
12	DINSOS P3A	106	90	78	274
13	DISDAMKAR	11	8	13	32
14	DISDUKCAPIL	1.729	1.444	1.490	4.663
15	DISHUB	5	-	2	7
16	DISKOMINFO	1	3	3	7
17	DISNAKER TRANS	1.008	330	253	1.591
18	DISPORAPARBUD	7	6	2	15
19	DISTARKIM	25	16	26	67
20	DPMPTSP JABAR	4	8	10	22
21	DPMPTSP KAB. PURWAKARTA	607	579	798	1.984
22	IMIGRASI KELAS II NON TPI	223	256	166	645
23	KEJAKSAAN NEGERI	24	-	-	24
24	KEMENAG	34	20	27	81
25	KPP PRATAMA	212	214	282	708
26	KLINIK PENANAMAN MODAL	211	224	268	703
27	PD. BPR RAHARJA	8	6	8	22
28	PDAM	64	91	90	245
29	PENGADILAN AGAMA	-	-	-	-
30	PENGADILAN NEGERI	18	23	29	70
31	POLRES PURWAKARTA	581	408	323	1.312
32	PT. PLN	1	83	106	190
33	PT. POS INDONESIA	-	2	31	33
34	PT. TASPEN (PERSERO)	68	152	221	441
35	SAMSAT PURWAKARTA	1.456	1.223	1.632	4.311
36	POJOK BACA	-	-	23	23
JUMLAH		7.279	6.103	6.945	20.327

**Tabel 0.2**  
**Rekap Pengunjung MPP Bale Madukara 2022**

REKAP PENGUNJUNG MPP BALE MADUKARA					
PERIODE Januari s.d. Maret 2022					
No	Nama Instansi	Jan	Feb	Mar	Total
1	BANK MANDIRI TASPEN	187	184	207	578
2	BAPENDA	147	161	217	525
3	BEA CUKAI	20	4	23	47
4	BJB	421	196	742	1.359
5	BPJS KESEHATAN	438	367	459	1.264
6	BPJS KETENAGAKERJAAN	60	41	43	144
7	BPN	9	5	0	14
8	DINAS KUPP	57	56	48	161
9	DINAS LH	27	19	13	59
10	DINAS PUBMP	4	5	1	10
11	DINKES	7	8	15	30
12	DINSOS P3A	325	152	213	690
13	DISDAMKAR	-	-	0	-
14	DISDUKCAPIL	1.979	1.816	1821	5.616
15	DISHUB	1	2	0	3
16	DISKOMINFO	1	1	1	3
17	DISNAKER TRANS	604	300	361	1.265
18	DISPORAPARBUD	2	5	3	10
19	DISTARKIM	18	26	33	77
20	DPMPSTP JABAR	17	9	21	47
21	DPMPSTP KAB. PURWAKARTA	433	318	388	1.139
22	IMIGRASI KELAS II NON TPI	174	31	195	400
23	KEJAKSAAN NEGERI	507	755	547	1.809
24	KEMENAG	3	1	1	5
25	KPP PRATAMA	199	95	0	294
26	KLINIK PENANAMAN MODAL	99	99	69	267
27	PD. BPR RAHARJA	1	-	0	1
28	PDAM	100	62	64	226
29	PENGADILAN AGAMA	5	4	4	13
30	PENGADILAN NEGERI	1	-	10	11
31	POLRES PURWAKARTA	21	81	110	212
32	PT. PLN	-	-	0	-
33	PT. POS INDONESIA	184	190	173	547
34	PT. TASPEN (PERSERO)	170	192	199	561
35	SAMSAT PURWAKARTA	1.602	1.192	1677	4.471
36	POJOK BACA	-	-	0	-
JUMLAH		7.823	6.377	7.658	21.858

Salma Nurul Tazkia, 2022

**PENGARUH MANAJEMEN MUTU LAYANAN PUBLIK TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI BALE MADUKARA (MALL PELAYANAN PUBLIK) KABUPATEN PURWAKARTA**

Universitas Pendidikan Indonesia | [respository.upi.edu](https://respository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)

*Sumber : Pusat Informasi Bale Madukara 2022*

Terlihat dalam rekaman data tersebut adanya peningkatan jumlah kunjungan masyarakat dalam rentan waktu tersebut yang menunjukkan semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan layanan yang pemerintah berikan.

Menurut UU No 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sesuai dengan penjelasan lanjutan terkait tujuan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang layanan Publik yang telah memetakan tujuan yang jelas dalam proses pelayanan Publik seperti batasan yang jelas terkait hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan Publik. Dengan tujuan yang telah disebutkan dalam UU tersebut pemerintah bertekad dan memiliki komitmen menyelenggarakan pelayanan Publik yang baik untuk masyarakat sehingga terwujudnya tujuan umum dari pelayanan Publik yaitu kepuasan masyarakat.

Pelayanan Publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah dalam setiap urusan administrasi yang diperlukan oleh masyarakat diharapkan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Beberapa instansi pemerintah yang ditugaskan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan ini bertujuan untuk mempermudah akses administrasi masyarakat dengan pemerintah secara terbuka.

Menteri Perdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menginginkan hakikat pelayanan publik adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. kebijakan ini bertujuan memaksimalkan pelayanan pemerintah sehingga menciptakan iklim pelayanan prima dan profesional, memberikan pelayanan yang memperhatikan hak-hak masyarakat dan pelayanan yang berpedoman terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik pada setiap instansi Implementasi KEPMEN PAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sampai saat ini belum dilakukan dengan maksimal oleh pemerintah.

Prosedur dan etika pelayanan yang berkembang dalam birokrasi kita sangat jauh dari nilai-nilai dan praktik yang menghargai warga bangsanya sebagai warga Negara yang berdaulat.(Braunschweiger et al., 1980, hal. 1340)

Dikutip dari Ida Yuniarsih dalam (Ristiani & Publik«, 2020, hal. 167) Manajemen pelayanan Publik juga dapat diartikan sebagai suatu proses perencanaan dan pengimplementasian serta mengarahkan dan juga mengkoordinasikan penyelesaian aktifitas-aktifitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah di tentukan sebelumnya. Selain itu dikutip dai (Dr. H. Zaenal Mukarom & Muhibudin Wijaya Laksana, S.Sos., 2015, hal. 6) manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun perencanaan, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan rencana menyelesaikan aktifitas-aktifitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan. Dapat disimpulkan manajemen pelayanan Publik merupakan proses pemenuhan kebutuhan dasar mulai dari perencanaan, pengkoordinasian serta pengarahan dalam setiap rencana yang telah diatur guna dapat diimplementasikan dengan baik sehingga tercapainya tujuan pelayanan itu sendiri.

Dalam proses manajemen layanan Publik yang dibuat disesuaikan dengan kebutuhan serta realita dilapangan yang dapat dilihat dari analisa kegiatan administrasi membentuk suatu standarisasi kepuasan masyarakat apabila dilakukan secara baik. Salah satu contoh kantor yang memberikan pelayanan Publik administrasi masyarakat ialah Bale Madukara (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Purwakarta. Berbagai jenis pemberian layanan masyarakat dapat ditemukan disana seperti pembuatan KTP atau Kartu Tanda Penduduk, pembayaran Pajak daerah, pembuatan SIM yang didukung oleh Polres Kabupaten Purwakarta serta pusat layanan informasi pariwisata kabupaten Purwakarta.

*Customer Satisfaction* yang diukur oleh kualitas layanan mengharuskan setiap anggota instansi yang melayani memiliki kemampuan yang baik. Menurut ISO 9001(ISO, 2015) untuk dapat mengetahui *customer satisfaction* itu sendiri perusahaan atau instansi harus Organisasi harus menganalisis dan mengevaluasi

data dan informasi yang sesuai yang timbul dari pemantauan, pengukuran kualitas layanan itu sendiri.

Menurut Kotler dalam (Ahmad Zikri1, 2022, hal. 924) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan. Menurut Parasuraman terdapat 5 dimensi kepuasan pelanggan yakni: *Responsiveness, Tangible, Assurance, Emphaty dan Realibility*. Kelima dimensi tersebut menjadi acuan terbentuknya customer Satisfaction yang dilaksanakan dalam tiap-tiap proses pemberian layanan yang memiliki tujuan customer satisfaction itu sendiri.

Mall pelayanan Publik atau sering disebut Bale Madukara yang ada di Kabupaten Purwakarta resmi dioperasikan pada tanggal 7 Desember 2020 merupakan tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman. Tujuan dari didirikannya Mall Pelayanan Publik atau Bale Madukara ini yaitu memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan; dan meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia.

Pelayanan Publik berkaitan dengan kemampuan staff dalam melayani, ketepatan waktu, proses yang efektif, sarana prasarana dan alur administrasi. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan serta harapan masyarakat maka dapat disebut bahwa pelayanan tersebut memiliki manajemen pelayanan Publik yang berkualitas. Dikutip dari Jurnal (Braunschweiger et al., 1980, hal. 1340) Implementasi KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sampai saat ini belum dilakukan dengan maksimal oleh pemerintah. Prosedur dan etika pelayanan yang

berkembang dalam birokrasi kita sangat jauh dari nilai-nilai dan praktik yang menghargai warga bangsanya sebagai warga Negara yang berdaulat. Prosedur pelayanan tidak dibuat untuk mempermudah pelayanan, tetapi untuk mengontrol terhadap perilaku warga sehingga prosedurnya berbelit-belit, lamban dan melelahkan.

Dikutip dari (Bappenas, 2010, hal. 14) Keluhan atas pelayanan publik yang disampaikan oleh perorangan, LSM, kelompok masyarakat, organisasi profesi, dan yang lainnya menunjukkan kecenderungan peningkatan yang cukup signifikan. Kurun waktu 2002 sampai dengan 2004 terdapat penurunan keluhan, dari sejumlah 396 keluhan pada tahun 2002, menurun menjadi 372 keluhan di tahun berikutnya, dan kembali turun sampai 363 jumlah keluhan pada tahun 2004. Namun pada tahun 2005 meningkat tajam menjadi 1010 keluhan, yang kemudian turun sedikit menjadi 791 keluhan di tahun berikutnya, dan kembali naik menjadi 865 keluhan di tahun 2007.

Menurut (Sitorus, 2009, hal. 59) dalam bukunya menyebutkan bahwa “Permasalahan utama terletak pada ketidaksinambungan tanggung jawab pemerintahan hak-hak positif dan hak-hak negative. Pemerintah belum efektif dalam memenuhi hak-hak positif sebagaimana diatur dalam hak-hak ekonomi, sosial dan budaya. Bahkan di sebagian besar wilayah negeri ini masih terjadi isolasi fisik geografis, kesulitan pekerjaan, minimnya sarana prasarana dan prioritas tidak terpenuhi. Di lain pihak, tuntutan pemenuhan hak-hak negative masyarakat meningkat bahkan menimbulkan gejolak disintegrasi, kriminalitas, perilaku KKN, dan demokrasi kebablasan seiring dengan reformasi sistem pemerintahan dari sentralistik melalui paket kebijakan otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggung jawab.”

Beberapa factor utama penentu kepuasan pelanggan menurut Ratnasari dan Aksa dalam (Persero et al., n.d. hal 10-11), untuk menentukan tingkat kepuasan nasabah ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan sebagai berikut:

1. Kualitas produk,
2. Kualitas pelayanan,
3. Emosional,

4. Harga,
5. Biaya,

Melihat dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atau customer satisfaction yang disebutkan oleh teori diatas terdapat pengaruh kepuasan masyarakat dengan kualitas layanan yang diberikan

Sementara itu, menurut Pasolong dalam (sangadah & Kartawidjaja, 2020 hal 360) , “semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (hightrust)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapat pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebut bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerimaan pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”.

**Tabel 0.3**  
**Hasil Rekapitulasi Survey Kepuasan Masyarakat Januari-April 2021-2022**

No	Aspek yang di nilai	Tahun	
		2021	2022
1.	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	3,63	3,62
2.	Kemudahan prosedur di unit ini	3,66	3,66
3.	Kecepatan waktu dalam pemberian layanan	3,62	3,54
4.	Kewajiban biaya/tariff dalam pelayanan	3,74	3,70
5.	Kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan standar pelayanan yang ada	3,62	3,57
6.	Kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan	3,64	3,63
7.	Kesopanan dan keramahan petugas layanan	3,67	3,58
8.	Kualitas sarana dan prasarana	3,73	3,75

9.	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,92	3,95
----	---------------------------------------	------	------

*Sumber: Pusat Informasi Bale Madukara Purwakarta*

Dalam data yang diperoleh telah terlihat adanya peningkatan yang signifikan terkait ketidakpuasan layanan dalam jangka waktu Januari-April 2021-2022 pada beberapa aspek diatas yang telah direkapitulasi oleh pusat informasi bale madukara tersebut. Data tersebut didukung juga oleh hasil wawancara bersama pihak Manajerial Bale Madukara Bapa Irfan yang dilakukan pada tanggal 17 Maret 2022 beliau menyatakan bahwa permasalahan yang terjadi di Bale Madukara diantaranya yaitu lamanya penyelesaian dokumen yang dibutuhkan akibat kurangnya SDM pemberi layanan, serta kurangnya wawasan yang dimiliki pemberi layanan akibat baru nya proses layanan yang ada, ketidakpuasan lain juga banyak dikeluhkan kurangnya informasi terkait proses layanan yang diberikan sehingga banyak masyarakat yang merasa kecewa akibat tidak mendapatkan kuota layanan yang dibutuhkan. Sementara pada data sebelumnya jumlah kunjungan serta kebutuhan masyarakat semakin meningkat.

Dalam fenomena ini timbullah berbagai macam permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat yang menggunakan jasa layanan tersebut, mulai dari kekecewaan akibat merasa dipersulit, lamanya waktu layanan yang diberikan serta ketidaktahuan masyarakat akan sistem yang digunakan mulai menjadi permasalahan utama.

Proses layanan yang baru dijalankan di dalam Bale Madukara yang masih baru di bentuk di Kabupaten Purwakarta membuat penulis melihat adanya permasalahan terkait peningkatan kepuasan masyarakat sesuai dengan indicator customer satisfaction yang salah satunya yaitu kualitas pelayanan karena bagian ini merupakan bagian terpenting dalam proses penentuan Customer Satisfaction di Bale Madukara, dengan pemahaman tersebut memungkinkan organisasi dapat dengan mudah menanggulangi permasalahan yang ada dengan analisa yang dibuat. Dengan demikian, kesalahan serta kekurangan dapat terminimalisir dan proses perbaikan menjadi lebih baik yang menjadikan kualitas layanan optimal dan mencapai target apa yang diharapkan.

Berkenaan dengan kejadian yang ada diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian bagaimana tingkat customer satisfaction dalam Manajemen Pelayanan Publik yang dilaksanakan di Mall Pelayanan Publik atau Bale Madukara Kabupaten Purwakarta secara mendalam. Oleh karena itu penelitian ini berjudul **“Pengaruh Manajemen Mutu Layanan Publik Terhadap Customer Satisfaction di Bale Madukara (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Purwakarta)”**.

## **1.2. Identifikasi dan Pembatasan Masalah**

Manajemen Layanan merupakan suatu kegiatan atau proses dalam pemenuhan kebutuhan dasar mulai dari perencanaan, pengkoordinasian serta pengarahan dalam setiap rencana yang telah diatur guna dapat diimplementasikan dengan baik sehingga tercapainya tujuan pelayanan itu sendiri. Dilihat dari temuan lapangan bahwa Bale Madukara atau Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Purwakarta melaksanakan proses manajerial dalam setiap proses administrasinya. Sebagaimana yang diungkap oleh (Ristiani & Publik«, 2020, hal. 167). Objek utama dari manajemen pelayanan publik adalah pelayanan itu sendiri, jadi manajemen pelayanan publik adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat sasaran, serta memuaskan bagi pihak yang dilayani.

## **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang disebutkan diatas, maka peneliti menetapkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tingkat manajemen mutu layanan Publik di Bale Madukara atau Mall Pelayanan Publik Kabupaten Purwakarta?
2. Bagaimana gambaran tingkat Customer Satisfaction di Bale Madukara atau Mall Pelayanan Publik kabupaten Purwakarta?
3. Adakah pengaruh Manajemen Mutu Layanan terhadap Customer Satisfaction di Bale Madukara atau Mall Pelayanan Publik kabupaten Purwakarta?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi terkait Manajemen Mutu Layanan Publik terhadap tingkat Customer Satisfaction di bagian Administrasi secara luas dan tersistematika. Adapun secara rinci dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui bagaimana Manajemen Mutu Layanan di Bale Madukara atau Mall Pelayanan Publik kabupaten Purwakarta.
2. Untuk mengetahui bagaimana Customer Satisfaction di Bale Madukara atau Mall Pelayanan Publik kabupaten Purwakarta.
3. Untuk mengetahui adakah pengaruh Manajemen Mutu Layanan Publik terhadap tingkat Customer Satisfaction di Bale Madukara atau Mall Pelayanan Publik kabupaten Purwakarta.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

- 1). Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan teori dan ilmu baru proses manajemen layanan Publik. Dengan penelitian ini semoga bisa dijadikan bahan pengembangan teoretik atau bahan kajian dalam pembahasan seputar Manajemen Layanan Publik serta Customer Satisfaction agar muncul teori-teori baru yang ilmiah dan selalu berkembang.

- 2). Manfaat Praktis

- a. Sebagai referensi ilmiah untuk Kepala Mall Pelayanan Publik Kabupaten Purwakarta yang berlaku sebagai pemegang control utama terkait proses manajerial dan administrasi yang berlangsung di dalamnya.
- b. Sebagai sumber referensi kepada peneliti yang akan meneliti seputar Manajemen Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction di masa yang akan datang.
- c. Sebagai bahan kajian Pustaka bagi pembaca yang ingin mengetahui tentang Manajemen Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction.