

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kecamatan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan pemerintah Kabupaten di wilayah kerjanya, yang mencakup bidang pemerintahan, ekonomi, pembangunan, kesejahteraan rakyat, dan pembinaan kehidupan masyarakat serta urusan pelayanan umum lainnya dalam usaha membantu Bupati berdasarkan pelimpahan wewenang. Berdasarkan tugas-tugas yang dilimpahkan oleh Bupati kepada Kecamatan, maka Kecamatan termasuk ke dalam salah satu institusi pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat.

Kantor Kecamatan Leuwiliang sebagai salah satu institusi pemerintah di Kabupaten Bogor yang mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Kecamatan Leuwiliang tergabung dalam 11 Desa yang terdiri dari Desa Barengkok, Desa Cibeber I, Desa Cibeber II, Desa Karacak, Desa Karyasari, Desa Karehkel, Desa Leuwiliang, Desa Leuwimekar, Desa Pabangbon, Desa Purasari, dan Desa Puraseda.

Dari keseluruhan desa tersebut, Kecamatan Leuwiliang memiliki 126 Rukun Warga (RW), 420 Rukun Tetangga (RT), dan 43.663 kepala keluarga. Berdasarkan data monografi yang diberikan oleh kantor Kecamatan Leuwiliang menyatakan bahwa jumlah masyarakat yang dimiliki adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Jumlah Masyarakat Kecamatan Leuwiliang Tahun 2021

No	Kelompok Umur	Jumlah Jiwa		Jumlah Jiwa
		Laki-Laki	Perempuan	
1	0 - 4 Tahun	4.866	4.834	9.700
2	5 - 9 Tahun	4.126	4.014	8.140
3	10 - 14 Tahun	4.282	4.487	8.769
4	15 - 19 Tahun	5.923	6.098	12.021
5	20 - 24 Tahun	5.668	5.670	11.338
6	25 - 29 Tahun	6.202	5.457	11.659
7	30 - 34 Tahun	6.290	5.252	11.542
8	35 - 39 Tahun	6.186	5.167	11.353
9	40 - 44 Tahun	6.249	5.290	11.539
10	45 - 49 Tahun	5.579	5.707	11.286
11	50 - 54 Tahun	5.626	4.436	10.062
12	55 - 59 Tahun	3.082	1.925	5.007
13	60 - 64 Tahun	1.601	1.591	3.192
14	65 - 69 Tahun	988	1.028	2.016
15	70 Tahun ke atas	690	706	1.396
Total Keseluruhan				129.020

Sumber : Kantor Kecamatan Leuwiliang

Kecamatan Leuwiliang mempunyai sekitar 129.020 masyarakat yang perlu dipenuhi kebutuhan dan keperluannya akan perizinan dan administrasi negara, pembangunan perekonomiannya, dan tingkat kesejahteraannya. Beberapa pelayanan yang diberikan oleh kantor Kecamatan Leuwiliang diantaranya adalah pembuatan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, persyaratan pindah, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Identitas Anak, dan perubahan data.

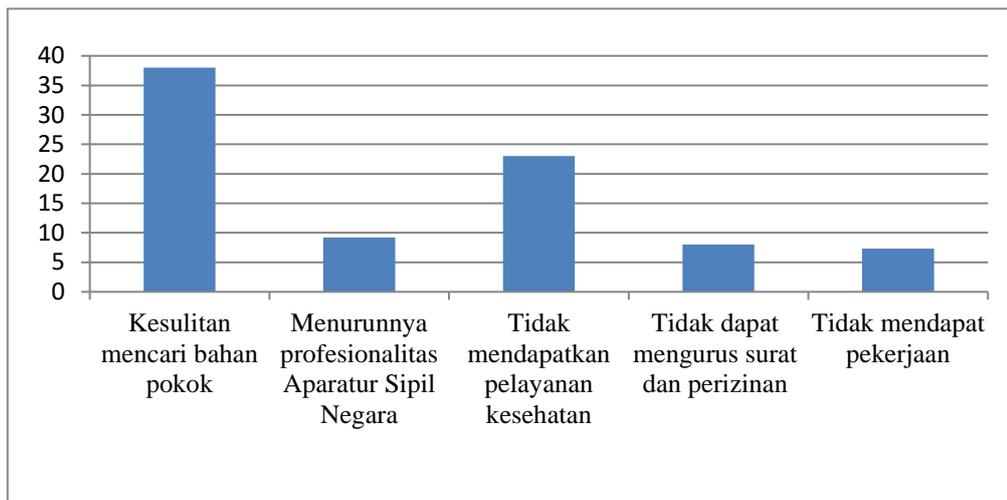
Pelayanan publik merupakan hak konstitusi warga, sebagaimana telah ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut segala aspek-aspek

kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik dituntut untuk memberikan layanan yang prima agar seluruh aspek kehidupan berjalan dengan baik dan teratur. Di Indonesia, upaya yang dilakukan oleh pemerintah agar dapat meningkatkan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat terus dilakukan. Namun, hingga kini masyarakat masih saja menganggap kualitas pelayanan publik di Indonesia masih rendah, terutama di daerah-daerah yang kekurangan sarana dan prasarana serta sumber daya manusia yang dimiliki dalam bidang pelayanan publik. Ditambah lagi dengan adanya pandemi berkepanjangan yang sedang berlangsung sekarang.

Pada saat ini dunia sedang menghadapi pandemi yang disebabkan oleh *Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS-CoV-2)* atau yang kita kenal sebagai virus *corona* dan infeksiya disebut Covid-19. Virus *corona* dapat menyebabkan gangguan ringan pada sistem pernapasan, infeksi paru-paru yang berat, hingga kematian. Virus ini bisa menyerang siapa saja dan dapat menular ke manusia.

Virus *corona* pertama kali ditemukan di Kota Wuhan, China pada akhir Desember 2019. Virus ini terus menular dan menyebar dengan sangat cepat ke hampir semua negara di dunia. Hal tersebut membuat beberapa negara termasuk Indonesia menerapkan kebijakan untuk memberlakukan *lockdown* dalam rangka mencegah penularan dan penyebaran virus *corona*.

Pandemi Covid-19 memberikan dampak yang cukup besar dalam segala aspek kehidupan masyarakat. Menurut survei Litbang Kompas yang dilakukan pada 22-24 April 2020 yang disajikan dengan grafik dalam satuan persentase (%), hal-hal yang menjadi kekhawatiran terbesar publik ditengah masa pandemi Covid-19, yaitu :



Sumber : www.ombudsman.go.id

Gambar 1 **Tingkat Kekhawatiran Publik di tengah Pandemi Covid-19**

Berdasarkan data survei di atas, masyarakat memiliki kekhawatiran akan terhambatnya proses pelayanan publik, termasuk proses pelayanan pada institusi pemerintah yang mencakup 2 pokok permasalahan di atas saat ini, yaitu menurunnya profesionalitas aparatur sipil negara dan tidak dapat mengurus surat-menyurat dan perizinan terutama perihal perizinan yang berdampak pada bisnis yang dimiliki masyarakat. Begitupun menurut data Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Kemenpan RB) yang dirilis oleh Harian Kompas (13 April 2020) menyatakan bahwa keluhan dari masyarakat paling banyak

terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan sebanyak 153 laporan dari total 348 laporan yang masuk.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 pasal 1 Ayat 1 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa :

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik bertujuan untuk mensejahterakan kehidupan masyarakat dalam pemenuhan kepentingan sehari-hari dan juga terbentuk ke dalam hukum agar terdapat panduan yang jelas dan tidak terjadi kesimpangsiuran dalam masyarakat.

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, kualitas pelayanan publik bergantung pada komponen-komponen pembentuknya, yaitu :

Tabel 2
Komponen-Komponen Pembentuk Pelayanan Publik

Komponen Pembentuk	Keterangan
Kompleksitas	Struktur organisasi menerapkan tingkat pembagian kerja dan tingkat jabatan
Formalisasi	Berkaitan dengan <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> yang diterapkan
Sentralisasi	Berkaitan dengan kewenangan pengambilan keputusan

Sumber : gamatechno.com

Para penyelenggara pelayanan sudah memiliki mekanisme dan peraturan-peraturan dalam bidang pelayanannya masing-masing serta bagaimana tata cara penyelenggara berkomunikasi dengan masyarakat, namun masih saja banyak keluhan-keluhan masyarakat atas kinerja pelayanan

publik yang mereka rasakan. Keluhan-keluhan tersebut dapat berdampak kepada kualitas kinerja pemerintahan yang akan menghilangkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

Berbagai keluhan dan masalah yang menumpuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik memang tidak bisa dihindari, apalagi pada masa pandemi Covid-19 yang terjadi secara global ini membuat hambatan baru bagi seluruh sektor pemerintahan salah satunya dalam proses pelayanan publik di kantor Kecamatan Leuwiliang. Kantor Kecamatan mengharuskan untuk menyesuaikan segala kebijakan-kebijakan dengan keadaan *new normal*, akibatnya banyak mekanisme pelayanan dan kebijakan-kebijakan yang harus diubah. Akan tetapi pihak penyelenggara pelayanan publik tetap harus melakukan pelayanan dengan selalu mengutamakan hak dan kewajiban masyarakat.

Untuk mendapatkan informasi tambahan agar penelitian lebih objektif dan terfokus mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik, komunikasi, dan kinerja pegawai pada masa Covid-19 di kantor Kecamatan Leuwiliang, peneliti melakukan wawancara secara bertahap dalam rentang waktu pada bulan Maret-April 2021 dengan beberapa informan yang berasal dari masyarakat Kecamatan Leuwiliang dengan sebuah pertanyaan yaitu *“Bagaimana pendapat saudara mengenai proses pelayanan yang dilakukan di kantor Kecamatan Leuwiliang terutama pada masa pandemi Covid-19 saat ini?”*. Berikut adalah rincian dari wawancara sebagai berikut :

Tabel 3
Jadwal dan Hasil Wawancara

No	Nama Informan	Tanggal Wawancara	Pekerjaan	Hasil
1	Iwan Setiawan	29 Maret 2021	Pegawai Desa Kracak	Saya sudah kesal dengan pelayanan di Kecamatan Leuwiliang karena prosedur dan pelayanannya, namun memang untuk fasilitas dan penampilan petugas saya akui memang bagus dan rapi
2	Ulis	30 Maret 2021	Pegawai Desa Purasada	Untuk pelayanan sama saja menurut saya, Cuma ya ada beberapa kebijakan yang diubah seperti memakai masker dan jadwal operasional dikurangi
3	Jedi	31 Maret 2021	Tukang Ojek	Pelayanan di kantor Kecamatan Leuwiliang menurut saya dari dulu sama saja, Cuma kalau mengenai kesejahteraan seperti pemberian bantuan dari pemerintah agak tidak adil dalam pembagiannya banyak yang salah sasaran
4	Arya Saputra	31 Maret 2021	Supir Angkot	Saya sudah lama tidak ke sana, tapi saya kecewa untuk kasus E-KTP yang lama sekali prosesnya dan bahkan saya tidak mengenal kepala Camat yang baru

Lanjutan

No	Nama Informan	Tanggal Wawancara	Pekerjaan	Hasil
5	Sugia Sari	2 April 2021	Ibu Rumah Tangga	Selama masa pandemi ini pelayanan jadi melambat akibatnya jadi tidak bisa bertanya lebih banyak mengenai hal yang saya perlukan
6	Ajeng Trisnasasti	5 April 2021	Guru	Saya pernah ke kantor Kecamatan Leuwiliang untuk mengurus surat kepindahan saya, namun saya tidak direspon bahkan diabaikan mungkin karena tidak kenal atau bagaimana, intinya ada tindakan diskriminasi yang saya rasakan
7	Marson	7 April 2021	Wirausaha	Kalau saya boleh jujur, saya kecewa dengan pelayanan di kantor Kecamatan Leuwiliang, saya juga tidak takut memberi kritik bagi Kecamatan agar mereka dapat membenahi proses pelayanan mereka

Sumber : Wawancara Pra-Survei yang dilakukan Peneliti

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa ada keluhan dan kekhawatiran masyarakat Kecamatan Leuwiliang mengenai proses pelayanan di kantor Kecamatan Leuwiliang. Masalah tersebut berkaitan dengan prosedur pelayanannya, komunikasi antar Camat dan petugas Kecamatan dengan masyarakat dalam pelayanan, dan cara kerja pegawai kantor Kecamatan Leuwiliang serta kebijakan-kebijakan yang diberlakukan pada masa pandemi Covid-19 saat ini.

Salah satu kebijakan yang diterapkan adalah sebagian dari aparatur sipil negara untuk bekerja di rumah (*work from home*) yang diberlakukan oleh pemerintah dalam usaha untuk mencegah penularan Covid-19. Kebijakan tersebut harus ditopang oleh budaya kerja dan kreativitas aparatur negara dalam berkomunikasi agar memberikan pelayanan yang efektif dan efisien walaupun bekerja di rumah. Kebijakan tersebut tidak dapat berjalan efektif jika tidak didukung oleh budaya organisasi dan kinerja yang baik serta komunikasi antara pihak penyelenggara pelayanan dan masyarakat tidak terjalin dengan baik.

Tuntutan masyarakat mengenai perlu adanya perbaikan dalam penerapan dan kinerja terhadap kualitas pelayanan publik telah menjadi salah satu agenda publik pada masa pandemi Covid-19 saat ini, salah satunya pelayanan publik pada pelaksanaan otonomi daerah seperti pada kantor Kecamatan. Kantor Kecamatan diharapkan dapat menciptakan mekanisme pelayanan yang tanggap selama masa pandemi Covid-19 dengan memberikan pelayanan yang mudah dan cepat serta penerapan regulasi yang tumpang-tindih perlu disederhanakan (deregulasi) merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat dan pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat perlu ditingkatkan dan pelayanan yang dianggap rumit perlu dipangkas (debirokratisasi) sebagai usaha untuk meningkatkan kinerja pegawai serta kemudahan pelayanan melalui teknologi informasi dan komunikasi (digitalisasi) dalam usaha untuk memaksimalkan komunikasi antara petugas Kecamatan dengan masyarakat.

Pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat, dan memuaskan serta terpenuhinya kebutuhan yang diperlukan.

Menurut Hayat (2017:168) mengatakan bahwa :

“Tatanan pemerintah yang baik adalah “Pemerintah yang memberikan kepuasan dalam bidang pelayanan publik, bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme, dan tujuan akhir dari sistem pemerintahan adalah good governance yaitu tatanan pemerintah yang baik dalam segala aspek”.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas pun merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Terdapat faktor pendukung dalam mewujudkan pelayanan yang prima, yaitu kesadaran, aturan, organisasi-organisasi publik, pendapatan dan kesejahteraan, kemampuan, dan keterampilan pegawai serta sarana dan prasarana yang memadai. Namun faktor tersebut dapat juga menjadi penghambat jika hal tersebut dijadikan resisten dalam pelayanan (Rohman & Hardianto, 2019:117-118).

Pelayanan publik dikatakan berkualitas jika standar dan prosedur dalam pelayanan jelas dan terorganisir, diikuti oleh sikap dan cara bekerja para pegawai dalam melayani masyarakat dilakukan dengan baik, serta didukung oleh komunikasi yang dibangun antar para pegawai dengan masyarakat.

Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus dengan ditopang oleh komunikasi yang baik serta harus dilaksanakan oleh semua aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik melalui kinerja

yang baik. Sebab salah satu faktor kepuasan masyarakat adalah adanya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti sangat tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, KOMUNIKASI, DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA MASA COVID-19 DI KANTOR KECAMATAN LEUWILIANG BOGOR”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dikemukakan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kekhawatiran masyarakat akan terhambatnya penyelenggaraan pelayanan publik dan rendahnya kualitas pelayanan publik pada masa Covid-19.
2. Mekanisme pelayanan dan kebijakan penyelenggara pelayanan publik yang diubah dianggap tidak efektif dan efisien karena dikhawatirkan akan menurunkan profesionalitas aparatur sipil negara.
3. Keluhan dan tuntutan masyarakat akan adanya perbaikan dalam penerapan komunikasi dan kinerja kualitas pelayanan publik pada masa Covid-19.
4. Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah banyak kemungkinan hubungan yang dapat dipilih sebagai kajian penelitian. Namun berhubung adanya keterbatasan waktu, dana, tenaga, dan pengetahuan yang dimiliki peneliti, maka masalah dalam penelitian ini dibatasi hanya pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Komunikasi, dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Masa Covid-19 di Kantor Kecamatan Leuwiliang Bogor.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka perumusan masalah berisi pertanyaan yang akan dipecahkan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan publik pada masa Covid-19 berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Leuwiliang Bogor?
2. Apakah komunikasi pada masa Covid-19 berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Leuwiliang Bogor?
3. Apakah kinerja pegawai pada masa Covid-19 berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Leuwiliang Bogor?
4. Apakah kualitas pelayanan publik, komunikasi, dan kinerja pegawai pada masa Covid-19 secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Leuwiliang Bogor?

E. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik pada masa Covid-19 terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Leuwiliang Bogor.
2. Untuk mengetahui pengaruh penerapan komunikasi pada masa Covid-19 terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Leuwiliang Bogor.
3. Untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai pada masa Covid-19 terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Leuwiliang Bogor.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik, komunikasi, dan kinerja pegawai pada masa Covid-19 secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Leuwiliang Bogor.

F. Kegunaan Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini bisa dijadikan bahan informasi dan menambah wawasan tentang kualitas pelayanan publik, komunikasi, dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

2. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan memberikan solusi dalam pemecahan suatu masalah tentang kualitas

pelayanan publik, komunikasi, dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat serta memperluas pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber informasi dalam bidang manajemen sumber daya manusia terutama berkaitan dengan kualitas pelayanan publik, komunikasi, dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

4. Bagi Kantor Kecamatan Leuwiliang Bogor

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan publik supaya masyarakat memiliki tingkat kepuasan yang tinggi serta untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di kantor Kecamatan Leuwiliang Bogor.

G. Sistematika Penelitian

Suatu penelitian ilmiah memerlukan sistematika yang baik, teratur, dan terperinci. Demikian pula dalam proposal ini, peneliti berusaha mencantumkan secara urut dari Bab ke Bab tentang sistematika penelitiannya.

Adapun sistematika penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang kajian literatur tentang kualitas pelayanan publik, komunikasi, dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu, dan perumusan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi metode penelitian, variabel dan indikator pengukuran, populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum lokasi penelitian, hasil analisis data, dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari serangkaian pembahasan penelitian yang dilakukan dan saran-saran yang perlu disampaikan baik untuk subjek penelitian maupun bagi penelitian selanjutnya.