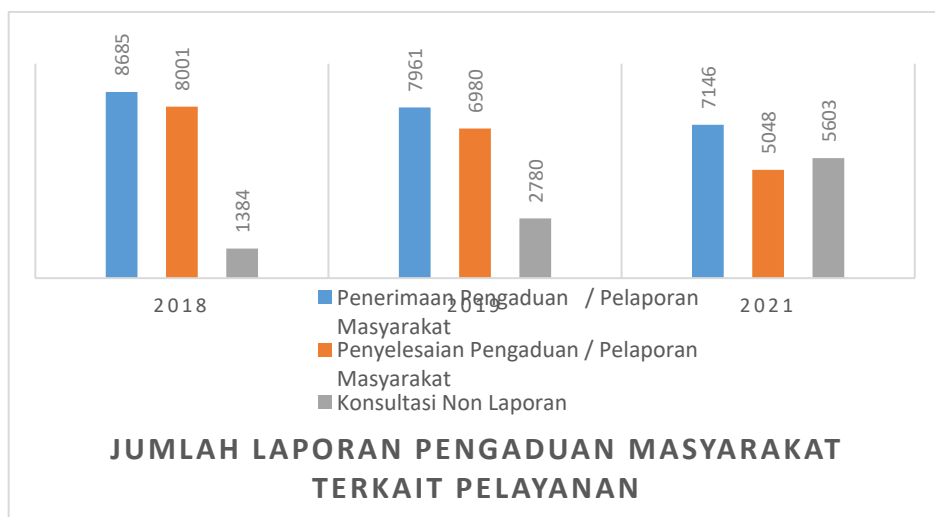


BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pengaduan atau laporan masyarakat terkait pelayanan publik yang telah dilakukan penanganan dan penyelesaian oleh Ombudsman sepanjang tahun 2019 mencapai 11.087 aduan. Jumlah ini meningkat dari tahun 2018 yang mencapai 10.985 pengaduan. Berdasarkan data Ombudsman, tahun 2019, pemerintah daerah menjadi terlapor yang banyak diadukan masyarakat berkaitan dengan pelayanan publik sebanyak 41,03 %. Instansi kepolisian menduduki peringkat kedua dengan 13,84 % dan diikuti instansi pemerintah/kementerian dengan 9,87 % (Catatan Akhir Tahun Ombudsman, publikasi ke media 17 Desember 2019). Dewi (2020).



Sumber : Laporan Tahunan 2021 Ombudsman

Gambar 1.
Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat

Dapat dilihat dari gambar diatas menunjukkan penerimaan pengaduan dari masyarakat ke beberapa instansi di Indonesia mengalami penurunan dikarenakan

mulai adanya kesadaran akan kepentingan dari kepatuhan aparat terhadap peraturan yang sudah dibuat akan tetapi penyelesaian dari pengaduan masih belum dilakukan dengan baik terlihat dari gambar seiring penurunan penerimaan pengaduan begitu juga penurunan dari penyelesaian pengaduan serta berbeda dengan data konsultasi non-laporan yang dapat dilihat dari data tersebut terus mengalami peningkatan. Dan dapat dijelaskan dalam pengaduan atau penerimaan laporan masyarakat terkait pelayanan itu dengan berbagai macam alasan administrasi sebagai berikut:

Tabel 1.
Dugaan dari Masalah yang Terjadi Dalam Pelayanan

Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi				
No	Dugaan	Tahun		
		2018	2019	2021
1	Penundaan Berlarut	35,33%	33,62%	33,42%
2	Penyimpangan Prosedur	23,76%	28,97%	21,31%
3	Tidak Memberikan Pelayanan	17,22%	17,70%	28,52%
4	Tidak Kompeten	6,99%	5,87%	3,99%
5	Permintaan Imbalan Uang , Barang dan Jasa	4,59%	4,32%	2,01%
6	Tidak Patut	4,59%	4,26%	7,08%
7	Penyalahgunaan Wewenang	5,71%	3,44%	2,75%
8	Diskriminasi	1,34%	1,32%	0,64%
9	Berpihak	0,77%	0,29%	0,20%
10	Konflik Kepentingan	0,30%	0,20%	0,07%

Sumber : Laporan Tahunan 2021 Ombudsman

Terlihat dari tabel diatas dimana Substansi pengaduan dari masyarakat yang bersumber dari laporan tahunan Ombudsman dengan total pelaporan pada tahun 2018 sebanyak 7737 laporan, 2019 sebanyak 7204 laporan dan 2021 sebanyak 6421 terkait dengan maladministrasi dalam berbagai hal yang menjadi objek kewenangan Ombudsman RI yaitu perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari

yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh seberapa baik sikap dan perilaku penyelenggara negara/instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya kepada masyarakat serta tingkat kepuasan masyarakat yang ditandai dengan membaiknya kesejahteraan masyarakat dari waktu ke waktu. Dewi (2020).

Pelayanan yang berkualitas atau biasa yang disebut pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan dan penanganan pengaduan. Salah satu perwujudan dan fungsi aparatur negara adalah pelayanan publik pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu pilihan strategi untuk mengembangkan pemerintah yang baik (*good governance*) di Indonesia, hal ini disebabkan karena salah satu tolak ukur penyelenggaraan *good governance* dapat dilihat dari terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan penyelenggara negara yang mempunyai peran sehingga menentukan terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas umum pemerintahan, serta membangun tugas – tugas pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat tercapai dengan mewujudkan tujuan dan sasaran pembangunan aparatur negara

yang berfungsi melayani secara profesionalisme, berdaya guna, produktif, transparan dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme serta mampu melaksanakan maupun mewujudkan pemerintahan yang baik. Memuaskan tetapi juga menginginkan perilaku pelayanan administrasi publik yang lebih baik. Buruknya kinerja pelayanan publik ini tentunya mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat. Eva Risnawati (2020).

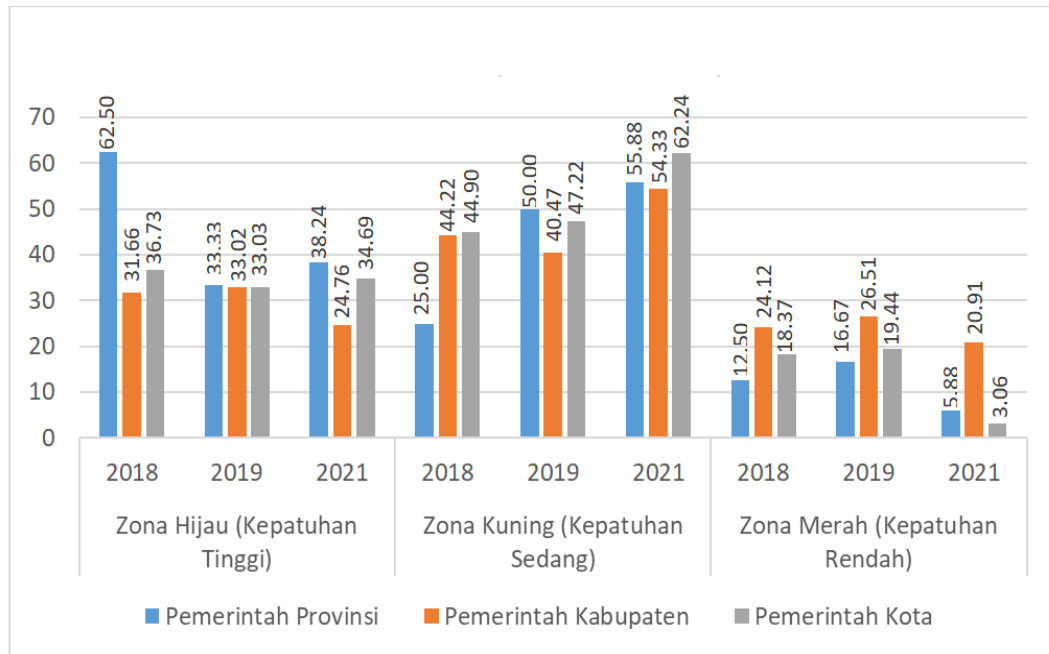
Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai – pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Aparatur negara dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam memberikan layanan baik berupa barang maupun jasa. Tugas pokok dan fungsi aparatur pemerintahan semakin menjadi sorotan masyarakat karena mendapatkan pelayanan yang baik adalah hak masyarakat, sedangkan aparatur berkewajiban menyelenggarakan pelayanan secara prima dengan prinsip - prinsip pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, tertib, murah, transparan dan tidak diskriminatif. Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan yang lebih efisien dan komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Yanto (2018:10)

Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Disamping itu daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi,

pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Peningkatan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik (*publik service*) yang efektif, efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayan publik semakin populer. Hal ini terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang terus bertambah dan kian mutakhir. Masyarakat sebagai subjek layanan tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama dan beresiko akibat rantai birokrasi yang panjang. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014

Kondisi umum pelayanan di Indonesia masih buruk karena beberapa persoalan situasi sebagai berikut:

1. Belum efektifnya sosialisasi peraturan yang jelas mengenai standar pelayanan prima di negeri ini, yang ada hanya sekedar wacana yang berkembang;
2. Belum adanya sanksi yang jelas bagi pegawai pemerintah yang tidak menjalankan fungsi pelayanan, sehingga terkadang munculnya sikap acuh tak acuh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini mengakibatkan persepsi yang negatif dari masyarakat terhadap pelayanan pemerintahan.
3. Pelayanan publik yang lebih berpihak pada kepentingan pribadi, golongan tertentu dan elite negara (KKN), sehingga mengundang persepsi masyarakat mengenai kesenjangan pelayanan yang diterimanya. Dapat dilihat dari hasil penilaian kepatuhan yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistika sebagai berikut:



Sumber : Badan Pusat Statistik 2021

Gambar 2.
Grafik Persentase Kepatuhan Pelayanan

Berdasarkan data yang dapat dilihat dari persentase dari beberapa instansi pemerintah baik provinsi, kota maupun kabupaten yang ada di Indonesia yang bisa dikatakan instansi tersebut memiliki kesamaan yaitu terjadi penurunan kepatuhan di setiap tahun dan masih berdominan pada tingkat kepatuhan sedang dalam UU pelayanan publik di posisi sedang hingga rendah yang menandakan masih banyaknya instansi yang kurang baik dalam melakukan pelayanan publik ke masyarakat yang menyebabkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat masih kurang dalam penilaian.

Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berpengaruh terhadap produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemecahan

kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Tjiptono (2017:38)

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Tjiptono (2017:54)

Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kualitas pelayanan karna bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat, pelayanan yang dikelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas, kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelayanan itu sendiri yang akan diterimanya dalam bentuk kualitas pelayanan dalam bentuk kinerja. Pelayanan melibatkan masyarakat dan pemerintah diharapkan keduanya mempunyai kepuasan dalam memberikan pelayanan maupun penerima pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan model pelayanan modern yang menuntut pelayanan maksimal dan memuaskan masyarakat, kualitas pelayanan dipandang secara lebih luas dimana

tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia.

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dalam wilayah kerja kecamatan. Kelurahan dipimpin oleh lurah yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Camat. Lurah diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul camat dari pegawai negeri sipil. Kelurahan Menteng merupakan salah satu kelurahan yang berada di Kota Bogor dan dibawah naungan Kecamatan Bogor Barat. Dalam kegiatan pemberian pelayanan kepada masyarakat sekitar dapat dikatakan bahwa kelurahan menteng belum berada di titik kepuasan masyarakat ini terbukti dalam pelayanan itu sendiri masih ada beberapa hal yang mesti diperbaiki terutama dalam bidang pelayanannya itu sendiri, seperti hanya beberapa orang saja yang mampu mengoperasikan komputer dalam pembuatan surat menyurat , masih adanya beberapa karyawan dari kelurahan yang tidak dapat mengoperasikan sistem pelayanan komputerisasi yang memberikan kesan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum memenuhi ekspektasi masyarakat setempat. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005

Salah satu aspek yang penting dalam pelaksanaan kualitas pelayanan publik lainnya adalah kemampuan seorang petugas layanan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan masyarakat. Komunikasi adalah hal yang paling lumrah dilakukan dalam orang memberikan layanan. Nilai baik tidaknya sebuah layanan kerap kali diukur dari bagaimana cara petugas pemberi layanan dalam

berkomunikasi dengan masyarakat. Dengan demikian keterampilan komunikasi ini harus dimiliki dan dikuasai dengan baik oleh setiap petugas pemberi layanan.

Selama ini banyak ditemui beberapa fenomena pelayanan masyarakat di kantor sebagai berikut: (1) Membutuhkan waktu yang agak lama oleh masyarakat dalam pengurusan layanan, (2) Adanya beberapa oknum pegawai keamanan yang tidak ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan kondisi seperti ini, (3) komunikasi yang sering tidak sesuai antara pegawai yang membuat proses pelayanan tersendat hal utama yang perlu mendapat perhatian dari pemerintah daerah adalah berbagai hal yang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pegawai sebagai abdi masyarakat. Aprilia (2016)

Dari sisi komunikasi kelurahan menteng dalam divisi *Front Office* yang mana sebagai ujung tombak dari kelurahan sebagai pemberi layanan pada masyarakat masih mengalami beberapa kendala yang menjadi hambatan karyawan untuk menyelesaikan pelayanan-pelayanan yang diminta oleh masyarakat sekitar, diantaranya yaitu sistem komunikasi banyak melalui media jaringan sistem elektronik akan tetapi penyediaan layanan jaringan internet yang masih terbatas menjadi faktor yang menjadi penghambat informasi tersampaikan antar divisi atau antar pegawai. Disamping komunikasi interpersonal menjadi faktor yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan.

Faktor komunikasi di Kelurahan Menteng juga masih harus menjadi perhatian khusus, pasalnya sistem komunikasi antar divisi masih didapati beberapa kendala diantaranya yaitu sarana *wifi* yang belum stabil sampai saat ini,

sehingga hubungan komunikasi yang jaraknya jauh masih terkendala hambatan jaringan / *signal* , *server website* dari pelayanan yang berkesinambungan juga terkadang mengalami *down server* pada saat memasuki server tersebut yang mengakibatkan pelayanan yang mengalami permasalahan waktu yang tidak tepat waktu.

Tabel 3
Nilai Survey Kepuasan

Nilai SKM (Skala 4)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
3,5324 – 4,00	A	Sangat Baik
3,0644 – 3,532	B	Baik
2,60 – 3,064	C	Kurang Baik
1,00 – 2,5996	D	Tidak Baik

Sumber : Laporan Tahunan 2021 Ombudsman

Tabel 4
Survey Kepuasan Masyarakat

Unsur Pertanyaan Survey Kepuasan Masyarakat	Nilai Unsur		
	2018	2019	2021
Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	3,32	3,33	3,37
Kemudahan prosedur	3,52	3,32	3,46
Kecepatan waktu pelayanan	3,14	3,15	3,22
Pelayanan dengan perlakuan khusus	2,75	2,29	3,09
Kesesuaian produk pelayanan yang diterima	2,85	3,21	3,28
Kompetensi petugas	2,85	3,38	3,31
Kesopanan dan keramahan petugas	3,04	3,48	3,4
Kualitas sarana dan prasarana	3,04	3,15	3,43
Ketersediaan penanganan pengaduan	3,23	3,83	3,48

Sumber : Laporan Tahunan 2021 Ombudsman

Terlihat dari data survey kepuasan masyarakat dimana terjadi kenaikan dan berkembang kearah yang lebih baik , yang menandakan kepuasan masyarakat masih dalam proses perkembangan kearah yang lebih baik. Dan itu menyebabkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Indonesia masih di arah belum maksimal untuk kepuasan masyarakat.

Kelurahan Menteng merupakan salah instansi pemerintah yang di bawah naungan Wali Kota Bogor saat ini memiliki pegawai atau aparatur negara yang tidak banyak yang mengerti akan pelayanan publik yang baik hanya pelayanan sebagai tugas aparatur negara. Sumber daya manusia pada kelurahan menteng masih dalam upaya pembenahan dalam pelayanan, dikarenakan SDM yang ada kurang mencukupi karena pada pelayanan tidak memadai.

Tabel.5
Jumlah Aparat yang Terdapat di Kantor Kelurahan Menteng

No.	Jabatan	Jumlah dalam divisi jabatan
1.	Lurah	1
2.	Sekretaris	1
3.	Kasi Ekonomi dan Pembangunan	1
4.	Kasi Kemasyarakatan	1
5.	Kasi Pemerintahan , Ketertiban dan Ketentraman	1
6.	Front Office	2
7.	Staf Pelaksana	3
Jumlah		11

Sumber : Kantor Kelurahan Menteng

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dalam pendataan jumlah karyawan yang ada di kelurahan Menteng berjumlah 11 jiwa dan setiap divisi memiliki 1 penanggung jawab dalam tugas-tugas serta *front office* pelayanan 2 orang dalam membuat pelayanan dan pemberian informasi terkait pelayanan. Tidak jarang pelayanan mengalami hambatan karena keterbatasan karyawan yang ada di kelurahan menteng ini menyebabkan kualitas dari ekspektasi mengenai kepuasan menjadi berkurang. Serta sarana dan prasarana sebagai point pendukung masih terbilang kurang untuk menunjang kepuasan dan kualitas dari pelayanan itu sendiri.

Kelurahan Menteng tergabung dari beberapa Rukun Warga (RW) yang terdiri dari 20 RW itu terdiri 76 Rukun Tetangga (RT) dan 4.322 KK yang perlu dipenuhi kebutuhan dan keperluannya akan perizinan dan administrasi negara pembangunan perekonomiannya, dan tingkat kesejahteraannya. Beberapa pelayanan yang diberikan oleh kantor Kelurahan Menteng diantaranya adalah pembuatan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, persyaratan pindah, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Identitas Anak, dan perubahan data.

Dengan jumlah masyarakat sebanyak itu Kelurahan Menteng diberikan tanggung jawab untuk selalu memberikan pelayanan publik yang baik, Ada beberapa hal yang menyebabkan belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan publik serta kepuasan masyarakat dalam pemberian pelayanan, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan aparatur di kelurahan Menteng kepada masyarakat belum optimal beberapa aparat yang bertugas di bagian pelayanan terkadang datang terlambat tidak sesuai jam kerja, ada beberapa keluhan dari masyarakat tentang terhambatnya pelayanan dikarenakan petugas pelayanan belum hadir, pelayanan masyarakat yang hanya ada 1, sebagai *front office* pelayanan pula terkadang memakan waktu cukup lama serta kurangnya aparat yang dapat mengendalikan apabila terjadi penumpukan masyarakat yang ingin mengurus surat-surat penting di kelurahan.

Agar mendapatkan hasil dari informasi tambahan untuk penelitian yang lebih objektif lagi tentang analisis pelayanan publik dan komunikasi terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan menteng, maka peneliti membuat sebuah wawancara secara bertahap guna memberikan data yang lebih spesifik terhadap

pertanyaan dan dibuatlah beberapa pra survey yang sudah disebar kepada masyarakat untuk melihat alasan di balik kurangnya kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan kelurahan Menteng dengan beberapa pertanyaan. Berdasarkan hasil dapat dilihat pada data yang ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 6
Hasil Wawancara Pra survey

No	Pernyataan	Jawaban				
		TP	KP	S	P	SP
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan administrasi tingkat kelurahan dengan jenis pelayanannya	0	0	8	3	2
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan administrasi di tingkat kelurahan ini	0	6	4	2	1
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi di tingkat kelurahan	2	4	4	2	1
4	Bagaimana menurut saudara tentang tidak dikenakannya tarif atau biaya dalam pelayanan administrasi di tingkat kelurahan	0	0	0	8	5
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan administrasi di tingkat kelurahan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	0	1	5	5	2
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan	0	3	4	3	3

	administrasi di tingkat kelurahan					
7	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan administrasi di tingkat kelurahan terkait kesopanan dan keramahan	0	1	5	4	3
8	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan komunikasi petugas dalam pelayanan administrasi di tingkat kelurahan	0	2	3	5	3
9	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan administrasi di tingkat kelurahan	0	1	4	3	5
10	Bagaimana pendapat saudara tentang pemberian informasi terkait produk pelayanan administrasi di tingkat kelurahan	0	2	5	5	1

Sumber : Pra-Survey pada Masyarakat Kelurahan Menteng

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa ada keluhan dan kekhawatiran masyarakat Kelurahan Menteng mengenai proses pelayanan di kantor Kelurahan Menteng. Masalah tersebut berkaitan dengan prosedur pelayanannya, komunikasi antar petugas kelurahan dengan masyarakat dalam pelayanan, dan cara kerja pegawai kantor Kelurahan Menteng serta kebijakan-kebijakan yang diberlakukan pada saat ini. Dapat disimpulkan bila belum semua masyarakat merasakan bahwa kualitas pelayanan publik Kelurahan Menteng mencapai tingkat kepuasan bagi masyarakat.

Maka dari itu, dengan melihat uraian dan data yang ada penulis berkesimpulan perlu adanya penelitian tentang **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN MENTENG”**.

B. Identifikasi Masalah

1. Sarana dan prasarana yang belum maksimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat
2. Kurangnya wawasan karyawan dalam peningkatan kualitas pelayanan
3. Respon karyawan yang terkadang kurang mengerti keinginan dari masyarakat
4. Kurangnya komunikasi antara pegawai dan pegawai dalam melakukan pelayanan
5. Server yang terkadang *down* menjadi penghambat dalam melakukan pelayanan dan berdampak dalam persepsi mengenai kepuasan masyarakat
6. Kurangnya wawasan dalam penginformasian terkait persyaratan dan tata cara pelayanan
7. Masih kurangnya jaringan informasi yang dapat berdampak dalam pelayanan
8. Pelayanan yang belum memenuhi ekspektasi dan komunikasi yang dirasakan masyarakat agar memberikan kepuasan pada instansi.

C. Batasan Masalah

Objek penelitian ini berada di Kelurahan Menteng dan peneliti menjadikan divisi Pelayanan (*Front Office*) sebagai pusat penelitiannya, dari beberapa aspek yang peneliti telah diamati di lapangan, ada beberapa hal yang harus menjadi perhatian kelurahan bila ingin meningkatkan performa kinerja

karyawan dalam kualitas pelayanan komunikasi internal dan kepuasan masyarakat di bagian pelayanan, dikarenakan dimensi kerja keras yang masih kurang dari standar, orientasi masa depan yang masih belum terbentuk dengan baik, komunikasi yang masih terbatas oleh kendala jaringan internet dan masih banyak lagi.

Sehingga berbagai permasalahan yang ada tidak meluas dan bisa segera teratasi maka dalam penelitian ini dibatasi aspek yang diteliti di Kelurahan Menteng pada divisi pelayanan pada variabel pengaruh kualitas pelayanan publik, komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Menteng.

D. Rumusan Masalah

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

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kelurahan Menteng?
2. Apakah komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kelurahan Menteng?
3. Apakah kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kelurahan Menteng?.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang sudah disampaikan, maka tujuan penelitian ini dilakukan ada sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis dan mengetahui apakah kualitas pelayanan publik dapat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Menteng Bogor.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui apakah komunikasi interpersonal dapat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Menteng Bogor.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui apakah kualitas pelayanan publik serta komunikasi interpersonal dapat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Menteng Bogor.

F. Kegunaan Penelitian

Pada penelitian ini, penulis berharap manfaat yang didapatkan dari hasil penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Sebagai salah satu bahan informasi tentang sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat.
2. Bagi penulis bertujuan untuk membuktikan sendiri seberapa besar pengaruh pelayanan publik dan komunikasi terhadap kepuasan masyarakat, dengan didasari oleh data yang didapat maupun teori-teori yang ada.
3. Untuk pihak lain sebagai bahan referensi penelitian, khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat.
4. Bagi kantor Kelurahan Menteng Bogor adalah sebagai bahan untuk mempertimbangkan kebijakan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan

publik dan komunikasi interpersonal agar dapat lebih efisien lagi sehingga menghasilkan hasil yang lebih baik.

G. Sistematika Penulisan

Penelitian ini akan disusun dengan sistematika penulisan secara berurutan yang terdiri dari beberapa bab yaitu : BAB I Pendahuluan, BAB II Tinjauan Pustaka, BAB III Metodologi Penelitian. Maka dari itu masing-masing isi dari tiap bagian adalah sebagai berikut. :

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan ini berisi tentang pembahasan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, kegunaan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab tinjauan pustaka ini merupakan bagian yang membahas tentang deskripsi teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang dibahas serta sebagai landasan dasar dari penelitian serta membahas hasil-hasil penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang objek penelitian, populasi penelitian, lokasi penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data, operasional variabel, dan teknik analisis data.