

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hubungan antara negara dan rakyat dalam suatu negara sangat penting karena selain adanya suatu wilayah dan pengakuan negara lain, keberadaan suatu negara atau masyarakat syarat terbentuknya suatu negara. Hukum kepegawaian bersifat memaksa, menetapkan, mengikat dan mengatur hubungan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik dengan pelaksana dan pengelola layanan publik.

Pelayanan publik adalah kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dasar setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan hak dasarnya atas barang, jasa atau kegiatan administratif yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat penyelenggara pelayanan publik. Para pelaku pelayanan harus memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan proses pelayanan yang ditetapkan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 36 Tahun 2012 tentang Pedoman Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Kemenpan (2013).

Nurdin (2019) menyatakan bahwa Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu, derajat, dan taraf mutu. Petugas pelayanan publik Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional memberikan kualitas pelayanan yang dapat diterima oleh pengguna layanan (masyarakat) dengan baik dan terarah. Apabila kualitas petugas pelayanan buruk, masyarakat merasa tidak puas bahwa petugas pelayanan memberikan

layanan yang tidak sesuai Prosedur Pelayanan. Pelayanan Publik Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jatim – Bali mendapatkan penilaian dari ZI (Zona Integritas) sebesar 91 karena Pelayanan Publik kualitas pelayanan sudah cukup sesuai untuk menerapkan ZI (Zona Integritas). ZI (Zona Integritas) Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi (ZI-WBK) adalah predikat untuk satuan unit kerja yang menangani sebagian besar manajemen perubahan, penataan sistem manajemen, penataan sistem pengelolaan sumber daya manusia, penguatan pengawasan, dan penguatan akuntabilitas kinerja.

Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jatim – Bali adalah Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia (disingkat KemenPUPR RI) kementerian yang mempunyai tugas dalam menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat sekaligus membantu presiden dalam membangun infrastruktur pemerintah seperti Jalan dan Jembatan. Oleh karena itu, tentu masyarakat menggunakan fasilitas dari pemerintah seperti informasi publik dari Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jatim – Bali yaitu Pelayanan Informasi dan Pengaduan, Pelayanan Perizinan Bagian – Bagian Jalan, Pelayanan Laboratorium, Sertifikasi dan Sewa Peralatan Konstruksi. Prosedur layanan yang diterapkan oleh Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jatim – Bali sudah sesuai tetapi apakah dari kualitas petugas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, masyarakat sudah merasa tercukupkan atau sebaliknya.

Sampel penelitian ini adalah Masyarakat yang mendapatkan layanan dari Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jatim – Bali. Tujuan penelitian ini adalah untuk

meningkatkan kualitas pelayanan dari petugas pelayanan Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jatim – Bali. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan mampu memberikan kepuasan yang diharapkan masyarakat secara baik dan terukur.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dari Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional sehingga mengangkat judul “ **Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jatim Bali**”.

1.2 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana penerapan Standar Pelayanan yang diterapkan oleh Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jatim – Bali ?
2. Apa saja kelebihan dan kelemahan layanan yang diberikan oleh petugas pelayanan bagian Permohonan Informasi Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jatim – Bali kepada masyarakat ?
3. Bagaimana Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Layanan Publik dari Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jatim – Bali ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui penerapan Prosedur Pelayanan yang diterapkan oleh Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jatim – Bali.

2. Untuk memperoleh bukti mengenai kelebihan dan kelemahan Layanan yang diberikan oleh petugas pelayanan Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional kepada masyarakat.
3. Untuk memperoleh hasil mengenai kepuasan masyarakat terhadap layanan Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jatim – Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian bagi Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jatim – Bali , Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya , dan Mahasiswa Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya adalah :

1.4.1 Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jatim – Bali

Sebagai masukan yang bisa diterapkan oleh Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jatim – Bali dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Sehingga layanan yang diberikan dapat berjalan lebih baik dibandingkan sebelumnya.

1.4.2 Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya

Sebagai penambah *Repository* kampus dan penambah referensi perpustakaan Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya. Selain itu, sebagai upaya meningkatkan kemampuan Mahasiswa Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya dalam Menyusun Tugas Akhir dan Penelitian.

1.4.3 Mahasiswa Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya

Sebagai referensi untuk Mahasiswa Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya yang sedang Menyusun Tugas Akhir dengan topik sejenis dan menambah wawasan pembaca terkait dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jatim – Bali.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan pada penelitian ini adalah :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini memuat penjelasan mengenai Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Prosedur layanan yang diterapkan dan kualitas layanan yang diberikan oleh Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jatim – Bali kepada masyarakat.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori – teori dan konsep – konsep dari pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, petugas pelayanan, indeks kepuasan masyarakat, survei kepuasan masyarakat dan manfaat survei kepuasan masyarakat.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini berisi penelitian yang dilakukan menggunakan rancangan pendekatan deskriptif kuantitatif, proses pengumpulan data menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan teknik pengambilan data menggunakan indeks kepuasan masyarakat serta kuesioner.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat gambaran subyek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan mengenai penilaian dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan perusahaan yang diberikan petugas pelayanan dari Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jatim – Bali.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jatim – Bali serta berisikan mengenai saran bagi perusahaan, peneliti selanjutnya dan instansi pendidikan.

