

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas, sangat diperlukan guna mengimbangi peningkatan kondisi sosial, ekonomi serta kesadaran masyarakat dalam bernegara. Tugas pemerintah adalah untuk melayani kepentingan dan memenuhi kebutuhan rakyat. Berbagai keinginan, tuntutan, harapan, cita-cita dan aspirasi rakyat yang diakomodasikan dan diagregasikan dalam proses pemerintahan sehingga menghasilkan berbagai barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan rakyat. Pemerintah melayani rakyatnya melalui rangkaian aktivitas produksi, distribusi, pemasaran, pelayanan dan pengendalian berbagai kebutuhan rakyat baik dalam bidang pelayanan publik dan pelayanan sipil. Rakyat yang berkepentingan, pemerintah yang memenuhi, mengatur dan melindungi dalam suatu hubungan antara janji dan percaya. Sepanjang proses pemenuhan kebutuhan itu rakyat mengamati, mengevaluasi dan memberikan sikap dan perilaku secara individual ataupun kelompok (Saka, 2014).

Selama ini terlihat bahwa layanan yang diberikan kepada warga masyarakat, sering menimbulkan ketidakpuasan. Hal ini tampak dari banyaknya keluhan masyarakat, itu sendiri atau melalui media massa yang ditujukan kepada Pemerintah, seperti dalam berbagai jenis perizinan yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP, 2019).

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pemohon perizinan operasional klinik dengan metode *servqual* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pemohon perizinan operasional klinik dengan metode *servqual* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan berdasarkan *tangible* (bukti fisik).
2. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pemohon perizinan operasional klinik dengan metode *servqual* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan berdasarkan *reliability* (kehandalan).
3. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pemohon perizinan operasional klinik dengan metode *servqual* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan berdasarkan *responsiveness* (data tanggap).
4. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pemohon perizinan operasional klinik dengan metode *servqual* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan berdasarkan (*assurance*) jaminan
5. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pemohon perizinan operasional klinik dengan metode *servqual* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan berdasarkan *empathy* (empati).

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

2. Sebagai sarana mengembangkan pengetahuan dalam hal untuk menganalisis adanya pengaruh kepuasan pemohon perizinan operasional klinik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.
3. Sebagai Referensi baik itu metode penelitian yang akan digunakan atau tempat penelitian untuk penelitian yang selanjutnya