

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik dapat diartikan melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada Instansi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Hal ini memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, hendaknya harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar masyarakat yang menerima pelayanan itu merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan kepada masyarakat.

Kantor Pertanahan Kota Tebing Tinggi mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di Kota Tebing Tinggi. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30, Kantor Pertanahan Kota Tebing Tinggi menyelenggarakan fungsi penyusunan rencana, program, anggaran dan pelaporan, pelaksanaan survei, pengukuran dan pemetaan, pelaksanaan penetapan hak tanah, pendaftaran tanah dan pemberdayaan masyarakat, pelaksanaan penataan pertanahan, pelaksanaan pengadaan tanah, pelaksanaan pengendalian pertanahan dan penanganan sengketa dan perkara pertanahan dan pelaksanaan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit Instansi Kantor Pertanahan Kota Tebing Tinggi.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan sebagaimana diatur melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah,

untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan, yang dilakukan secara berkala. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Walaupun berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kota Tebing Tinggi hasilnya sangat baik namun tidak dapat dipungkiri bahwa citra Kementerian Agraria dan Tata Ruang / BPN secara umum masih belum baik. Hal ini dapat dilihat dari pemberitaan yang ada pada media tentang banyaknya keluhan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang / BPN. Citra Kementerian Agraria dan Tata Ruang / BPN ini semakin diperburuk lagi dengan adanya berita yang saat ini sedang hangat tentang kasus Mafia Tanah yang bekerja sama dengan Oknum yang ada di Kementerian Agraria dan Tata Ruang / BPN. Kasus-kasus yang melibatkan masyarakat seperti sertipikat ganda, Sertipikat Rumah Ibunda Dino Patti Djalal semakin menambah ketidakpercayaan masyarakat dan buruknya citra Kementerian Agraria dan Tata Ruang / BPN. Untuk itu maka ingin digali lebih dalam lagi hubungan antara Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Masyarakat, Citra Instansi terhadap Kepuasan Masyarakat lewat penelitian dengan judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Masyarakat terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Citra Instansi sebagai Variabel Moderator studi kasus pada Kantor Pertanahan Kota Tebing Tinggi.**

1.2. Pembatasan Masalah

Kepuasan masyarakat yang diteliti terbatas kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Kantor Pertanahan Kota Tebing Tinggi. Untuk mengukur Kepuasan Masyarakat ini digunakan variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Masyarakat dengan Citra Instansi Kantor Pertanahan Kota Tebing Tinggi sebagai variabel moderasi

1.3. Perumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kota Tebing Tinggi?
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kota Tebing Tinggi ?
3. Bagaimana pengaruh Citra Instansi terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kota Tebing Tinggi ?
4. Bagaimana Citra Instansi dapat memoderasi hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kota Tebing Tinggi ?
5. Bagaimana Citra Instansi dapat memoderasi hubungan kepercayaan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kota Tebing Tinggi ?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kota Tebing Tinggi

2. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kota Tebing Tinggi
3. Untuk menganalisis pengaruh Citra Instansi terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kota Tebing Tinggi
4. Untuk menguji dan menganalisis Citra Instansi dapat memoderasi hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kota Tebing Tinggi.
5. Untuk menguji dan menganalisis Citra Instansi dapat memoderasi hubungan kepercayaan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kota Tebing Tinggi.

1.5. Identifikasi Masalah

Berdasarkan beberapa uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi masalah – masalah sebagai berikut

1. Walaupun berdasarkan nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKM) yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Tebing Tinggi hasilnya sangat baik namun masih ditemukan adanya beberapa pengaduan masyarakat yang ditujukan kepada Kantor Pertanahan Kota Tebing Tinggi. Hal ini perlu digali lebih dalam lagi tentang bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kantor Pertanahan Kota Tebing Tinggi.

1.6. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Dapat memperkaya konsep dan teori yang mendukung ilmu pengetahuan manajemen pemasaran, khususnya pengetahuan mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Masyarakat terhadap Kepuasan Masyarakat

dengan Citra Instansi sebagai Variabel Moderator studi kasus pada Kantor Pertanahan Kota Tebing Tinggi.”.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan memberikan sumbangan konseptual bagi peneliti sejenis dalam rangka mengembangkan pengetahuan untuk kemajuan dunia pendidikan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Instansi yang menjadi objek penelitian

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi terhadap Instansi yang menjadi objek penelitian dalam rangka untuk meningkatkan kepuasan masyarakat yang mengacu kepada Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Masyarakat dan Citra Instansi.

- b. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Masyarakat terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Citra Instansi sebagai Variabel Moderator.