BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Matondang et al., 2024). Seiring perkembangan globalisasi, kemajuan teknologi informasi, dan tuntutan reformasi birokrasi, masyarakat semakin mengharapkan pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kinerja instansi pemerintah karena pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, kurang responsif, dan tidak didukung oleh fasilitas yang memadai dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat serta menurunkan citra instansi pemerintah.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat adalah pelayanan di bidang peradilan. Pelayanan peradilan tidak hanya berkaitan dengan penyelesaian perkara, tetapi juga berkaitan dengan bagaimana masyarakat memperoleh akses terhadap keadilan secara cepat, mudah, dan transparan. tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan peradilan dapat dilihat dari jumlah perkara yang ditangani oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia setiap tahunnya. Adapun data perkara Mahkamah Agung Republik Indonesia tahun 2025 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel I. 1
Data Perkara Mahkamah Agung Republik Indonesia Tahun (2025)

No.	Jenis Perkara	Sisa 2024	Masuk 2025	Jumlah Beban	Putus 2025	Sisa 2025	Rasio Produktivitas
1	Pidana	0	2.474	2.474	2.474	0	100%
2	Pidana Khusus	5	15.917	15.922	15.922	0	100%
3	Perdata	81	7.945	8.026	7.882	144	98,21%

4	Perdata Khusus	9	1.450	1.459	1.457	2	99,86%
5	Perdata Agama/Jinayah	0	1.208	1.208	1.208	0	100%
6	Pidana Militer	0	318	318	318	0	100%
7	Tata Usaha Negara	135	8.606	8.741	8.712	29	99,67%
	Jumlah	230	37.918	38.148	37.973	175	99,54%

Sumber : Mahkamah Agung Republik Indonesia (2025), diolah penulis (2026)

Berdasarkan Tabel I. 1, jumlah perkara yang diterima Mahkamah Agung Republik Indonesia pada tahun 2025 mencapai 37.918 perkara dengan total beban perkara sebanyak 38.148 perkara. Dari jumlah tersebut, sebanyak 37.973 perkara berhasil diselesaikan dengan tingkat produktivitas mencapai 99,54%. Tingginya jumlah perkara tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan di bidang peradilan masih sangat tinggi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa lembaga peradilan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, efektif, dan berkualitas kepada masyarakat pencari keadilan. Semakin tingginya jumlah perkara yang ditangani, semakin besar pula tantangan yang dihadapi lembaga peradilan dalam menjaga kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Kepuasan masyarakat menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Kepuasan masyarakat mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pengguna layanan. Dalam konteks sektor publik, kepuasan masyarakat tidak hanya menunjukkan keberhasilan suatu instansi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, tetapi juga mencerminkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah.

Pentingnya kepuasan masyarakat juga berkaitan langsung dengan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. (Qonitah & Utami, 2025) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan faktor utama dalam membangun legitimasi dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah, sehingga peningkatan kualitas

pelayanan menjadi penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Selain itu, kepuasan masyarakat dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah serta membentuk citra positif instansi penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat menjadi aspek yang sangat penting untuk diperhatikan oleh setiap instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian mengenai kepuasan masyarakat telah banyak dilakukan dalam berbagai sektor pelayanan publik. (Rochmah & Rosy, 2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian tersebut didukung oleh (Lukas et al., 2024) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan publik. Selain itu, (Rabaali, 2024) juga menemukan bahwa peningkatan kualitas pelayanan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan variabel penting yang perlu diperhatikan oleh setiap instansi penyelenggara pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat pada dasarnya terbentuk dari pengalaman masyarakat selama menerima pelayanan. Salah satu faktor yang diduga memengaruhi kepuasan masyarakat itu fasilitas. Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang digunakan untuk mendukung proses pelayanan, seperti ruang tunggu, sistem antrean, area parkir, sarana informasi, dan teknologi pendukung pelayanan (Rochmah & Rosy, 2022). Fasilitas yang memadai akan memberikan kenyamanan, kemudahan, dan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat sehingga berpotensi meningkatkan tingkat kepuasan pengguna layanan.

Penelitian (Erlianti & Sudaryanto, 2022) menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian (Rochmah & Rosy, 2022) yang menemukan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sehingga menunjukkan bahwa fasilitas yang baik mampu menciptakan kenyamanan serta memberikan pengalaman pelayanan yang lebih positif bagi pengguna layanan. Namun, beberapa penelitian menunjukkan hasil yang beda, yaitu fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat karena pengguna layanan lebih mengutamakan kecepatan dan ketepatan pelayanan dibandingkan kondisi fisik fasilitas yang tersedia. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa hubungan fasilitas dan kepuasan masyarakat masih perlu dikaji lebih lanjut pada objek penelitian yang berbeda.

Selain fasilitas, kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan masyarakat. (Rochmah & Rosy, 2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan tersebut didukung oleh penelitian (Matondang et al., 2024) yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan publik. Namun demikian, penelitian (Alfiani et al., 2025) menunjukkan bahwa tidak seluruh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat masih belum konsisten pada setiap objek penelitian. Perbedaan hasil penelitian mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan adanya *research gap* yang masih perlu dikaji lebih lanjut, khususnya pada sektor pelayanan publik di bidang peradilan.

Salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat adalah Pengadilan Negeri melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP merupakan sistem pelayanan yang mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan dalam satu lokasi sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan secara lebih mudah, cepat, transparan, dan terstandarisasi. Kehadiran PTSP menjadi bagian dari upaya reformasi birokrasi di lingkungan peradilan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan. Dalam penelitian ini, objek yang dipilih adalah PTSP Pengadilan Negeri Depok Kelas 1A karena merupakan unit pelayanan yang berinteraksi secara langsung dengan masyarakat serta memiliki aktivitas pelayanan yang cukup tinggi.

Tingginya aktivitas pelayanan pada PTSP Pengadilan Negeri Depok Kelas 1A dapat dilihat dari jumlah perkara yang ditangani selama tahun 2025. Adapun data laporan statistik perkara Pengadilan Negeri Depok Kelas 1A tahun 2025 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel I. 2
Data Laporan Statistik Perkara Pengadilan Negeri Depok Kelas 1A tahun (2025)

Bulan	Jumlah Perkara
Januari	361
Februari	369
Maret	328
April	354
Mei	356
Juni	361
Juli	373
Agustus	377
September	382
Oktober	399
November	424
Desember	415

Sumber : Sipp PN Depok Kelas 1A, diolah penulis (2026)

Berdasarkan Tabel I. 2, jumlah perkara pada Pengadilan Negeri Depok Kelas 1A selama tahun 2025 menunjukkan fluktuasi dengan kecenderungan meningkat pada akhir tahun. Kondisi tersebut menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan peradilan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Depok Kelas 1A. Peningkatan jumlah perkara tersebut berpotensi meningkatkan beban kerja petugas pelayanan sehingga diperlukan fasilitas yang memadai dan kualitas pelayanan yang optimal agar kepuasan masyarakat tetap terjaga.

Meskipun PTSP Pengadilan Negeri Depok Kelas 1A telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, masih ditemukan beberapa fenomena yang menunjukkan adanya permasalahan pada variabel penelitian. Berdasarkan ulasan masyarakat pada Google Review PTSP Pengadilan Negeri Depok Kelas 1A, masih terdapat keluhan mengenai pelayanan yang diterima masyarakat. Adapun rangkuman fenomena tersebut yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel I. 3
Fenomena Permasalahan PTSP Pengadilan Negeri Depok Kelas 1A pada Google Review

Variabel	Fenomena Masalah
Kepuasan Masyarakat	Terdapat ulasan masyarakat yang menunjukkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima karena pelayanan dinilai belum sesuai harapan.
Fasilitas	Terdapat keluhan mengenai area parkir yang masih berada di luar area gedung dan fasilitas pendukung yang dinilai belum optimal.
Kualitas Pelayanan	Terdapat keluhan mengenai perbedaan informasi antara petugas, keterlambatan pelayanan setelah jam istirahat, serta responsivitas pelayanan yang belum konsisten.

Sumber : Google Review Pengadilan Negeri Depok, diolah penulis (2026)

Fenomena pada variabel kepuasan masyarakat terlihat dari adanya ulasan masyarakat yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima belum sepenuhnya sesuai harapan pengguna layanan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan sehingga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap PTSP Pengadilan Negeri Depok Kelas 1A.

Fenomena pada variabel fasilitas terlihat dari adanya keluhan masyarakat terkait area parkiran yang masih belum optimal. Sementara itu, pada variabel kualitas pelayanan masih ditemukan keluhan mengenai perbedaan informasi antara petugas, keterlambatan pelayanan, dan responsivitas yang belum konsisten. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan masyarakat.

Selain itu, penelitian terdahulu mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat masih menunjukkan hasil yang belum konsisten. Penelitian yang secara khusus dilakukan pada PTSP Pengadilan Negeri Depok Kelas 1A juga masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada PTSP Pengadilan Negeri Depok Kelas 1A sebagai dasar evaluasi dan perbaikan pelayanan publik.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Tingginya jumlah perkara yang ditangani oleh Pengadilan Negeri Depok Kelas 1A selama tahun 2025 menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap

layanan peradilan, sehingga menuntut PTSP untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas.

2. Kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan PTSP Pengadilan Negeri Depok Kelas 1A belum dapat diketahui secara optimal karena masih terdapat ulasan dan keluhan masyarakat yang menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima.
3. Fasilitas pada PTSP Pengadilan Negeri Depok Kelas 1A belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Hal ini terlihat dari adanya keluhan terkait area parkir yang masih berada di luar gedung serta fasilitas pendukung pelayanan yang dinilai belum optimal dalam memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan.
4. Kualitas pelayanan pada PTSP Pengadilan Negeri Depok Kelas 1A belum sepenuhnya konsisten. Hal ini terlihat dari masih adanya keluhan masyarakat mengenai perbedaan informasi yang diberikan antara petugas, keterlambatan pelayanan, serta responsivitas pelayanan yang belum optimal.
5. Hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat masih menunjukkan hasil yang berbeda-beda sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut pada PTSP Pengadilan Negeri Depok Kelas 1A.

1.3 Pembatasan Masalah

1. Penelitian ini hanya membahas dua variabel independen, yaitu fasilitas dan kualitas pelayanan, serta satu variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat. Objek Penelitian dibatasi pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Depok Kelas 1A.

2. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan layanan PTSP Pengadilan Negeri Depok Kelas 1A.
3. Penelitian ini tidak membahas faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan masyarakat di luar fasilitas layanan dan kualitas pelayanan.
4. Penelitian dilaksanakan pada tahun 2026 dengan pengumpulan data berdasarkan persepsi masyarakat yang pernah menggunakan layanan PTSP Pengadilan Negeri Depok Kelas 1A.

1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada PTSP Pengadilan Negeri Depok Kelas 1A?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada PTSP Pengadilan Negeri Depok Kelas 1A?
3. Seberapa besar fasilitas dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan kepuasan masyarakat pada PTSP Pengadilan Negeri Depok Kelas 1A?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan masyarakat pada PTSP Pengadilan Negeri Depok Kelas 1A.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada PTSP Pengadilan Negeri Depok Kelas 1A.
3. Untuk mengetahui Seberapa besar fasilitas dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan kepuasan masyarakat pada PTSP Pengadilan Negeri Depok Kelas 1A

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan konstribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya pada kajian manajemen pelayanan publik yang terkait dengan kepuasan masyarakat. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah pemahaman mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada sektor pelayanan publik.

Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik, khususnya pada lembaga peradilan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), sehingga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang menggunakan variabel maupun objek penelitian yang serupa.

1.6.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi PTSP Pengadilan Negeri Depok Kelas IA dalam mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas fasilitas, memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas, serta menentukan prioritas perbaikan pelayanan berdasarkan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat membantu PTSP Pengadilan Negeri Depok Kelas IA dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, memperkuat kepercayaan publik terhadap lembaga peradilan, serta mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berkualitas.

1.6.3 Manfaat Akademis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman peneliti dalam menganalisis pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga menjadi sarana bagi peneliti untuk menerapkan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam permasalahan nyata pada bidang pelayanan publik.

2. Bagi Mahasiswa atau Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi, bahan perbandingan, dan sumber informasi bagi mahasiswa atau peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian mengenai kepuasan masyarakat, fasilitas, dan kualitas pelayanan pada sektor pelayanan publik, khususnya di lingkungan lembaga peradilan atau instansi pemerintah lainnya.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI