

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Terbentuknya Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) tidak terlepas dari konsekuensi pelaksanaan reformasi penyempurnaan manajemen pelayanan pemerintah yang mudah diakses masyarakat. Ketika semangat mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) digulirkan, Pemerintah Pusat menempuh langkah perubahan melalui reformasi hukum dan reformasi organisasi. Secara paralel, reformasi hukum yang ditandai dengan lahirnya Paket Peraturan Daerah diiringi dengan perubahan organisasional di tubuh Dinas Penanaman Modal & PTSP guna menyelaraskan perangkat organisasi dengan penegasan fungsi PTSP selaku institusi Pengelola Fiskal.

Dengan terbitnya Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013, secara hukum meleburlah unit-unit pengelola fungsi pelayanan, yang terdiri dari 318 Service Poin yang tersebar di seluruh wilayah Jakarta.

Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) memiliki salah satu tugas untuk melayani perizinan dan non perizinan dengan sistem satu pintu. Dalam proses tersebut PTSP dibutuhkan tingkat pelayanan yang baik agar semua proses dapat berjalan dengan baik. Beberapa bagian Pelayanan adalah Pelayanan pengambilan Nomor antrian, Front Office (FO) Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah mengukur variable-variabel tingkat kepuasan masyarakat

dalam proses Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), maka penulis mengambil judul “**Analisa Tingkat Kepuasan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Kamal Muara dengan Metode *Fuzzy Inference System* ”.**

### **1.2. Identifikasi Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis mengidentifikasi masalah yang saat ini dihadapi adalah :

1. Bagaimanakah kondisi pelayanan PTSP Kelurahan Kamal Muara dilihat dari analisis proses Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Kamal Muara?
2. Bagaimanakah kebijakan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Kamal Muara ke masyarakat?
3. Apakah tingkat kepuasan masyarakat Kelurahan Kamal Muara atas pelayanan PTSP Kelurahan Kamal Muara?

Sehingga penulis merumuskan bahwa permasalahan yang akan diselesaikan dengan penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Kamal Muara.

### **1.3. Maksud dan Tujuan**

Adapun maksud dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui mekanisme atau prosedur proses Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Kamal Muara.
2. Untuk mengukur tingkat masyarakat terhadap proses Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

3. Untuk mengetahui alur kerja Website yang diterapkan oleh PTSP Kelurahan Kamal Muara terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Sedangkan tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah salah satu syarat kelulusan Strata Satu jurusan Sistem Informasi pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Nusa Mandiri.

#### **1.4. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sebagai metode penelitian. Sugiyono (2009:7) mengemukakan bahwa “Metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut sebagai metode positivisik karena berlandaskan pada filsafat *positivisme*. Metode ini sebagai metode ilmiah/*scientific* karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional dan sistematis. Metode ini juga disebut metode *discover*, karena dengan metode ini dapat ditentukan dan dikembangkan sebagai iptek baru. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Penelitian merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara tepat mengenai suatu fenomena (keadaan, sifat-sifat suatu individu, atau gejala terhadap kelompok tertentu).

##### **1.4.1. Lokasi dan Jenis Penelitian**

Lokasi penelitian yang dilakukan yaitu pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini di Jl. Kamal Muara Raya No.8 Jakarta Utara. Jenis penelitian adalah

*survey*, dimana data dicatat seperti apa adanya, untuk kemudian menganalisis dan menafsirkan data tersebut. Penelitian mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan yang pokok.

#### **1.4.2. Metode Pengumpulan Data**

Penelitian menggunakan data primer, berupa jawaban hasil penyebaran kuisisioner, yaitu sekumpulan pertanyaan yang diajukan pada masyarakat tentang variabel penelitian meliputi kualitas pelayanan.

Penelitian ini menggunakan sumber data, yaitu:

1. Studi Pustaka

Pengumpulan data dengan cara membaca dan mengkaji buku-buku secara teoritis yang berkaitan dengan metode yang dibahas.

2. Studi Lapangan

- a. Wawancara

Dilakukan untuk mendapatkan data dengan cara mewawancarai langsung masyarakat yang bersangkutan.

- b. Kuesioner

Dilakukan dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kepada 100 responden, yaitu masyarakat Kelurahan Kamal Muara. Sedangkan data kuesioner yang diambil mencakup aspek-aspek:

- 1) Sumber Daya Manusia,
- 2) Sistem dan Prosedur,
- 3) Sarana dan Prasarana.

Ketiga aspek/dimensi diatas dinilai dengan menggunakan tiga kategori pengukuran:

1. Kategori 1 : Tidak Puas
2. Kategori 2 : Cukup Puas
3. Kategori 3 : Puas

#### **1.4.3. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kelurahan Kamal Muara. Karena jumlah anggota populasi terlalu banyak, karenanya dapat dilakukan penentuan sampel.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu prosedur sampling yang memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses. Pengambilan sampel dimaksudkan untuk memperoleh keterangan mengenai obyek-obyek penelitian dengan cara mengamati sebagian populasi. Besarnya jumlah sampel minimum yang diambil dalam penelitian yang bersifat deskriptif ini sebesar 100 responden.

#### **1.4.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

Variabel-variabel bebas (*independent variables*) yang dianalisis dalam penelitian ini adalah meliputi variabel-variabel dari kepuasan pelayanan, yaitu pengambilan nomor loket antrian, konversi FO (Front Office) PTSP, dan Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

### **1.5. Ruang Lingkup**

Penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian bagaimana proses pelayanan terpadu satu pintu terhadap masyarakat kelurahan Kamal Muara.

Penelitian ini memiliki ruang lingkup:

1. Proses pelayanan Pengambilan nomor antrian, Pelayanan loket konversi FO (Front Office) PTSP, dan Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil.
2. Tingkat Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan terpadu satu pintu Kelurahan Kamal Muara.

Proses ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat Kelurahan Kamal Muara.

### **1.6. Hipotesa**

$H_0$ : Tidak terdapat tingkat kepuasan atas pelayanan terpadu satu pintu Kelurahan Kamal Muara.

$H_1$ : Terdapat kepuasan atas pelayanan terpadu satu pintu Kelurahan Kamal Muara.