

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kepuasan publik menjadi sorotan seiring dengan bergulirnya proses reformasi di tanah air. Reformasi pada dasarnya upaya untuk mengedepankan kehidupan demokratis, sehingga publik menjadi berani untuk mengemukakan pendapat. Kepuasan sebagai suatu keadaan bahwa kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat terpenuhi melalui jasa yang diterima sangat bergantung kepada persepsi dan ekspektasi masyarakat.<sup>1</sup>

Publik berasal dari Bahasa Inggris “*public*” yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai dan norma yang merasa memiliki.<sup>2</sup>

Sistem berasal dari bahasa Yunani, yaitu *systema*. Artinya sehimpunan dari bagian atau komponen-komponen yang saling berhubungan satu sama lain secara teratur dan merupakan suatu keseluruhan.<sup>3</sup> Menurut M. Amirin (1996) sistem adalah sekumpulan unsure yang melakukan kegiatan atau menyusun skema atau tata cara melakukan suatu kegiatan pemrosesan untuk mencapai sesuatu atau beberapa tujuan dan hal ini dilakukan dengan cara mengolah data dan/ atau energi dan/ atau barang (benda) di dalam jangka waktu tertentu guna menghasilkan informasi dan/ atau energy dan/ atau barang (benda).<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Kausar, *Sistem Birokrasi Pemerintah di Daerah Dalam Bayang-Bayang Budaya Patron Klien*, (Bandung: PT Alumni, 2009), 59.

<sup>2</sup> Abdul Halim, *Bunga-Bunga Rampai Sistem Informasi Akuntansi*, (Yogyakarta:PBEE, 1995), 5.

<sup>3</sup> J. Dwi Narwoko dan Bagong Sutanto, *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan*, (Jakarta: Prenada Media Group), 123.

<sup>4</sup> Nurudin, *Sistem Komunikasi Indonesia*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012), 4.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Komunikasi adalah proses pertukaran tanda dan lambang dalam kehidupan manusia. Proses pertukaran tanda dan lambang ini disebut pula sebagai proses pertukaran pesan karena pesan merupakan seperangkat tanda dan lambang yang disusun sedemikian rupa sehingga mengandung makna (informasi) bagi orang lain.<sup>5</sup>

Sistem komunikasi adalah “sekelompok orang, pedoman dan media yang melakukan suatu kegiatan mengolah, menyimpan, menuangkan ide, gagasan, simbol, lambang menjadi pesan dalam membuat keputusan untuk mencapai suatu kesepakatan dan saling pengertian satu sama lain dengan mengolah pesan itu menjadi sumber informasi.”<sup>6</sup> Sistem komunikasi tidak ubahnya membahas berbagai fenomena, kegiatan, proses yang berkaitan erat dengan unsur-unsur komunikasi, yakni sumber (*source*), pengirim pesan (*communicator*), media (*channel*), penerima pesan (*communicant*), dan efek (*effect*).<sup>7</sup>

Hakikatnya sistem komunikasi adalah suatu pola hubungan yang saling melengkapi antarsistem dalam system komunikasi. Hubungan antar unsure bersifat satu dan tak terpisahkan satu sama lain.<sup>8</sup>

Dalam undang-undang pelayanan publik No. 25 tahun 2009 tersebut memuat tentang pelayanan publik. Dalam pasal 23 ayat 4 penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik, sekurang-kurangnya meliputi: a) profil penyelenggara, b) profil pelaksana, c) standar pelayanan, d) maklumat pelayanan, e) pengelolaan pengaduan, dan f) penilaian kinerja.<sup>9</sup>

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan

<sup>5</sup> Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), 12.

<sup>6</sup> Nurudin, *Sistem Komunikasi Indonesia*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012), 4.

<sup>7</sup> *Ibid*, 2.

<sup>8</sup> *Ibid*, 12.

<sup>9</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (21 Maret 2018, Pukul 16:07).



masyarakat. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum terkadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara. Maksudnya pemerintah seharusnya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Masyarakat diberdayakan sehingga mampu mengontrol pelayanan yang diberikan oleh aparat negara. Dengan adanya kontrol dari masyarakat pelayanan publik akan lebih baik karena mereka akan memiliki komitmen yang lebih baik, lebih peduli, dan lebih kreatif dan lebih berkualitas.

Pelayanan yang diberikan aparat pemerintah ditafsirkan sebagai kewajiban bukan hak karena mereka diangkat oleh negara untuk melayani masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.<sup>10</sup>

Alasan peneliti melakukan penelitian ini, ketika peneliti melakukan pra-riset di Kantor Camat Tualang pihak petugas berusaha memberikan komunikasi layanan semaksimal mungkin sesuai dengan kerja atau ahlinya masing-masing. Informasi yang diberikan pihak kecamatan kepada masyarakat berupa informasi yang berbentuk tulisan yang di letakkan di mading, dan berbentuk lisan yang berada di loket pelayanan. Dalam pemberian informasi dalam bentuk lisan ada juga pihak petugas yang menyampaikan informasi dengan sikap yang tidak sopan terhadap masyarakat. Dimana peneliti tahu bahwasannya seluruh masyarakat yang ada di Kecamatan Tualang berlatar belakang pendidikan, pengetahuan, pengalaman yang berbeda. Jasa pelayanan yang diterima seseorang belum tentu sesuai atau sama dengan jasa pelayanan yang diterima atau diharapkan oleh orang lain. Sehingga peneliti berpendapat bahwa wajar masyarakat tidak mengerti semua apa yang disampaikan oleh petugas pelayanan.

<sup>10</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan Dan Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), 5.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pendapat petugas pelayanan kecamatan dimana petugas memberikan pelayanan dengan baik, sopan, cepat dan transparan.

Di instansi pemerintah khususnya kantor Camat Tualang tidak memiliki humas, namun para petugas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) lah yang berfungsi sebagai humas dalam memberikan informasi maupun pelayanan yang lain kepada masyarakat. Dikarenakan petugas PATEN memiliki jabatan bidang-bidang tugas antara lain bidang pemerintahan, bidang kesejahteraan sosial, bidang pembangunan dan bidang ketentraman dan ketertiban.

Dalam instansi sikap kerja yang ditunjukkan oleh pegawai terhadap pekerjaan sangat penting artinya sikap menjadi salah satu faktor keberhasilan instansi tersebut. Sikap adalah suatu pandangan atau ketetapan hati seseorang terhadap suatu objek yang akan diikuti dengan perbuatan setelah ada rangsangan untuk berbuat.<sup>11</sup>

Peraturan Menteri Dalam Negeri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari pemberian informasi, proses pengelola, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Pelayanan satu tempat disini berarti cukup melalui satu meja atau satu loket pelayanan.<sup>12</sup>

Peraturan Dalam Negeri no 4 tahun 2010 menginginkan agar seluruh kecamatan yang ada di Indonesia menjalankan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) tersebut agar mempermudah masyarakat dalam mengurus pelayanan administrasi. Namun belum semua kecamatan yang menjalankan peraturan PATEN. Pada tahun 2012 Kabupaten Siak menjalankan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang terdiri dari 7 (tujuh) meja atau loket dan di akhir tahun 2017 ditambah

<sup>11</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 142.

<sup>12</sup> <https://media.neliti.com/media/publications/32811-ID-pelaksanaan-pelayanan-administrasi-terpadu-kecamatan-paten-di-kecamatan-siak-stu.pdf> (diakses 20 Maret 2018 Pukul 20:13).

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan 1 (satu) loket BPJS.<sup>13</sup> Dengan jumlah penduduk terbanyak di Kabupaten Siak, Kecamatan Tualang bekerja keras dalam memberikan pelayanan yang terbaik agar masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk membuat sebuah judul penelitian yaitu **“TINGKAT KEPUASAN PUBLIK TERHADAP KOMUNIKASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI KAMPUNG TUALANG KECAMATAN TUALANG KABUPATEN SIAK PROVINSI RIAU”**.

## B. Penegasan Istilah

Untuk mempermudah dan menyatukan pandangan guna memahami tulisan ini, penulis memandang perlu memberikan penegasan istilah yang termuat dalam judul penelitian, yakni:

### 1. Kepuasan

Kepuasan (*Satisfaction*) berasal dari bahasa Latin yaitu *satis* yang berarti *enough* atau cukup dan *facere* yang berarti *to do* atau melakukan. Sebuah kepuasan juga bisa didefinisikan sebagai persepsi terhadap sesuatu yang telah memenuhi harapannya. Oleh karena itu, seseorang tidak akan puas apabila mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi. Seseorang akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih besar dari yang diharapkan.<sup>14</sup>

### 2. Publik

Publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai dan norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh

<sup>13</sup> Dokumentasi Kecamatan Tualang Kabupaten Siak 2016.

<sup>14</sup> Irawan, “*Kepuasan Kerja*”, dalam *www.joherf.wordpress.com*, (diakses 10 April 2017).



pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.<sup>15</sup>

### 3. Komunikasi

Komunikasi (*communication*) adalah proses social di mana individu-individu menggunakan simbol-simbol untuk menciptakan dan menginterpretasikan makna dalam lingkungan mereka.<sup>16</sup>

### 4. Pelayanan Publik

Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pelayanan jasa tidak berwujud barang sehingga tidak Nampak (*intangible*). Meskipun wujudnya tidak Nampak, proses penyelenggaraannya bisa diamati dan dirasakan.<sup>17</sup>

### 5. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

PATEN adalah surat pernyataan atau izin dari pemerintah yang menyatakan bahwa orang atau perusahaan boleh membuat barang pendapatannya sendiri. Orang atau perusahaan lain tidak boleh membuatnya, barang yang mendapat paten tidak boleh ditiru.<sup>18</sup>

## C. Permasalahan

### 1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat diidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini adalah seberapa besar hubungan tingkat kepuasan publik Kecamatan Tualang terhadap komunikasi

<sup>15</sup> Abdul Halim, *Bunga-Bunga Rampai Sistem Informasi Akuntansi*, (Yogyakarta:PBEE, 1995), 5.

<sup>16</sup> Richard West, Lynn H. Turner, *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi*, (Jakarta: Salemba Humaika, 2013), 5.

<sup>17</sup> Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2005), 136-138.

<sup>18</sup> Ibid, 362.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan administrasi terpadu Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Provinsi Riau.

## 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis dapat menarik rumusan masalah sebagai berikut. Apakah ada hubungan tingkat kepuasan publik terhadap komunikasi pelayanan administrasi terpadu Kecamatan Di Kampung Tualang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Provinsi Riau?

## D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan publik terhadap komunikasi pelayanan administrasi terpadu Kecamatan Di Kampung Tualang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Provinsi Riau.

### 2. Kegunaan Penelitian

Dengan adanya tujuan penelitian di atas, maka kegunaan dari penelitian ini sebagai berikut:

#### a. Kegunaan Akademis

- 1) Sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan dan wawasan dalam meningkatkan kajian penelitian ilmu komunikasi khusus di bidang publik relations.

#### b. Kegunaan Praktis

- 1) Sebagai bahan masukan Kantor Camat Tualang terhadap komunikasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan
- 2) Serta bisa bermanfaat sebagai komunikasi serta masukan bagi instansi pemerintah khususnya Kecamatan Tualang.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **E. Sistematika Penulisan**

Agar dapat mempermudah susunan penelitian ini, penulis menetapkan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, penegasan istilah, identifikasi dan rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR**

Bab ini menjelaskan tentang kajian teori, kajian terdahulu, konsep operasional, hipotesis.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan peneliti, teknik mengumpulkan data, validasi data dan teknik analisis data.

### **BAB IV GAMBARAN UMUM**

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum Kantor Camat Tualang.

### **BAB V HASIL PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang hasil dari penelitian dan pembahasan tentang penelitian.

### **BAB VI PENUTUP**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran yang bermanfaat dari hasil penelitian.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**