

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada saat ini kita hidup di zaman yang biasa disebut dengan era industri, era teknologi, era informasi dan juga era globalisasi. Perubahan secara cepat yang terjadi di berbagai bidang seperti transportasi Indonesia, baik darat, laut, dan udara kita juga harus berpacu dengan waktu untuk dapat mengikuti serta menyesuaikan diri dengan segala perubahan yang terjadi. Khususnya bagi organisasi atau perusahaan yang bergerak di dunia yang menghasilkan barang dan jasa.

Bisnis jasa ini sangat memberikan pengaruh yang begitu besar bagi dunia modern. Hal ini nampak pada semua konsumen yang tidak lagi mementingkan produk, tetapi mereka lebih mendahulukan jasa-jasa yang diberikan dari pelayanan terkait. Sehingga dapat dilihat bahwa pelayanan merupakan faktor paling penting di dalam suatu dunia usaha yang bersifat jasa.

Masalah pelayanan di sektor pemerintahan memiliki peranan yang besar karena menyangkut kepentingan umum. Menurut Gonross yang dikutip dari Ratminto bahwa pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Winarsih, 2005:2).

Sedangkan pelayanan umum itu sendiri berdasarkan Keputusan Menteri Penndayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, didefinisikan sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Winarsih, 2005:2).

Tujuan dari pelayanan publik itu sendiri adalah untuk memuaskan keinginan masyarakat pada umumnya. Untuk mencapai kepuasan pelanggan maka harus ada pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat atau pelanggan. Pelayanan ini adalah kesesuaian antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh seseorang. Penilaian masyarakat atau pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan akan dinyatakan baik atau tidak tergantung kepada tingkat pelayanan yang dirasakan sesuai dengan atau melebihi harapannya. Pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara. Jadi pelayanan publik berhasil dibangun apabila masyarakat mengakui merasakan adanya kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara tersebut. Oleh karena itu, pelayanan masyarakat dewasa ini tidak dapat diabaikan lagi, bahkan hendaknya sedapat mungkin disesuaikan dengan tuntutan era globalisasi.

Banyak perusahaan pada awalnya menjalankan usahanya hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atas jasa perusahaan yang diberikan, namun