

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pemerintahan yang baik menuntut partisipasi aktif dari seluruh pemangku kepentingan, termasuk birokrasi, sektor swasta, dan masyarakat. Ciri utamanya adalah kedekatan dengan publik, perlindungan terhadap hak-hak masyarakat, serta pelayanan yang sesuai kebutuhan mereka. Inti dari *good governance* tercermin dalam pelayanan publik berkualitas, yang pada dasarnya merupakan proses administrasi yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Tata kelola yang baik melibatkan negara dan warga negara secara aktif dalam pengelolaan kehidupan publik, menciptakan hubungan baru antara institusi politik dan masyarakat sipil (Keping, 2018). Enam elemen utama tata kelola yang baik mencakup legitimasi, transparansi, akuntabilitas, supremasi hukum, responsivitas, dan efektivitas. Penerapan prinsip-prinsip ini akan memperkuat kepercayaan publik, meningkatkan partisipasi, serta menjamin pelayanan yang adil dan efisien (Andriyadi, 2019; Rohman et al., 2019; Schöberlein & Jenkins, 2019; Stel & Ndayiragije, 2014; Zúñiga et al., 2018). Misalnya, transparansi membuka akses informasi yang relevan, sementara akuntabilitas dan supremasi hukum menjamin pelayanan sesuai dengan mandat hukum dan keadilan. Responsivitas dan efektivitas mencerminkan kemampuan pemerintah dalam merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan memberikan manfaat nyata.

Kualitas layanan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik, yang dinilai dari persepsi pelanggan terhadap pengalaman yang diterima. Dimensi kualitas layanan menurut Parasuraman meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Nordin et al., 2021). Layanan berkualitas bukan hanya memenuhi kebutuhan, tetapi juga menciptakan pengalaman yang positif dan berkesan, sehingga mendorong kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Dalam konteks pelayanan publik, kualitas layanan telah berkembang menjadi acuan manajemen modern, yang awalnya diterapkan di sektor manufaktur dan kini

menjadi kebutuhan di sektor layanan publik (Al-Ibrahim, 2014; Liana et al., 2023; Sakyi et al., 2020). Penilaian terhadap kualitas ini juga berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, yang tercermin dari sejauh mana harapan mereka terpenuhi. Bila pelayanan melebihi harapan, kepuasan meningkat; jika sebaliknya, maka menimbulkan ketidakpuasan. Di samping itu, faktor-faktor lain seperti harga, kemudahan akses, dan pengalaman interaksi turut memengaruhi tingkat kepuasan (Hidayat & Idrus, 2023; Lee et al., 2016). Oleh karena itu, pelayanan yang konsisten, andal, dan responsif menjadi kunci dalam membangun kepercayaan dan loyalitas publik terhadap lembaga penyedia layanan.

Kementerian Lingkungan Hidup/Badan Pengendalian Lingkungan Hidup (KLH/BPLH) sebagai instansi pemerintahan yang menangani urusan lingkungan hidup, bertanggung jawab dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai upaya peningkatan efisiensi pelayanan publik (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 140 Tahun 2024 Tentang Organisasi Kementerian Negara, 2024). Meskipun PTSP menjadi bagian strategis dalam pengarusutamaan tata kelola yang baik, sejauh mana layanannya memenuhi ekspektasi masyarakat masih belum banyak dikaji secara ilmiah (Hendroyono, 2020). Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (Liung & Syah, 2017; Nisa, 2021). Selain itu, dimensi layanan seperti tangible, reliability, dan empathy turut membentuk pengalaman pelanggan yang memuaskan (Parasuraman et al., 1988). Di sisi lain, aksesibilitas baik secara fisik maupun digital juga memengaruhi persepsi masyarakat terhadap layanan publik (Abdullahi et al., 2018; Zhu et al., 2017). Dalam konteks pelayanan digital dan transportasi, faktor seperti keterjangkauan dan kemudahan akses terbukti meningkatkan kepuasan pengguna (Dina, 2017; Suki, 2016). Kepercayaan publik bahkan dapat memperkuat hubungan antara kualitas dan kepuasan, menjadikannya variabel mediasi penting dalam menciptakan layanan yang tidak hanya diterima, tetapi juga dipercayai (Kim & Lee, 2018; Meijer, 2015).

Tabel 1.1 menggambarkan klasifikasi nilai persepsi pelayanan publik berdasarkan interval IKM, konversi nilai, mutu pelayanan, dan kinerja unit, sesuai Kepmenpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004. Nilai persepsi 1 hingga 4 dikonversi

ke dalam skala 25–100, dengan kategori mutu: D (tidak baik), C (kurang baik), B (baik), dan A (sangat baik). Semakin tinggi nilai persepsi dan konversi IKM, semakin baik mutu pelayanan dan kinerja unit. Kategori ini menjadi acuan untuk mengukur kualitas dan perbaikan pelayanan publik secara berkala dan objektif.

Tabel 1. 1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval IKM | Nilai Interval Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1 | 1,00-1,75 | 25-43,75 | D | Tidak baik |
| 2 | 1,76-2,50 | 43,76-62,50 | C | Kurang baik |
| 3 | 2,51-3,25 | 62,51-81,25 | B | Baik |
| 4 | 3,26-4,00 | 81,26-100,00 | A | Sangat baik |

Sumber: Kepmenpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004

Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) PTSP KLH/BPLH periode 2019–2024 menunjukkan rata-rata nilai IKM sebesar 78,81 dengan kategori mutu pelayanan “Baik”.

Tabel 1. 2 Nilai IKM Layanan Tahun 2019-2024

| No. | Tahun | Semester | Nilai IKM | Kinerja Unit Pelayanan |
|-----|-------|----------|-----------|------------------------|
| 1 | 2019 | 2 | 81,69 | Baik |
| 2 | 2020 | 1 | 76,05 | Baik |
| | | 2 | 78,80 | Baik |
| 3 | 2021 | 1 | 76,91 | Baik |
| | | 2 | 78,25 | Baik |
| 4 | 2022 | 1 | 78,20 | Baik |
| | | 2 | 78,57 | Baik |
| 5 | 2023 | 1 | 80,33 | Baik |
| | | 2 | 79,30 | Baik |
| 6 | 2024 | 1 | 80,02 | Baik |
| | | 2 | 80,91 | Baik |

Sumber: Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat PTSP KLH/BPLH semester 2 Tahun 2024.

Secara keseluruhan, tren menunjukkan bahwa meskipun ada penurunan di beberapa titik, terdapat peningkatan yang nyata dalam beberapa unsur layanan seperti ketiadaan pungutan liar dan sistem *online* PTSP.

Tabel 1. 3 Mutu Unsur Layanan Tahun 2019-2024

| No | Unsur Layanan | 2019 | 2020 | SMT 1 2021 | SMT 2 2021 | SMT 1 2022 | SMT 2 2022 | SMT 1 2023 | SMT 2 2023 | SMT 1 2024 | SMT 2 2024 |
|----|---------------------------------------|------|------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 1 | Persyaratan Layanan | C | C | C | C | C | C | C | C | B | B |
| 2 | Sistem, Mekanisme, Prosedur | C | C | C | C | C | C | C | C | C | B |
| 3 | Waktu Penyelesaian | C | C | C | C | C | D | D | C | C | C |
| 4 | Biaya/ Tarif | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis layanan | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | B | B | B | B | B | C | B | B | B | B |
| 7 | Perilaku Pelaksana | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan | C | C | C | C | C | C | A | B | B | B |
| 9 | Sarana & Prasarana | C | C | C | C | C | C | B | C | B | B |

Sumber: Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat PTSP KLH/BPLH 2019-2024.

*Catatan : A = Sangat Baik B = Baik
 C = Kurang Baik D = Tidak Baik*

Fluktuasi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggambarkan dinamika kualitas pelayanan publik PTSP KLH/BPLH dari waktu ke waktu. Beberapa peningkatan signifikan terlihat pada unsur layanan seperti penghapusan pungutan liar dan penguatan sistem layanan daring. Hal ini berkaitan erat dengan dimensi tangibles dan reliability dalam model Servqual, yang menekankan pentingnya penampilan fisik layanan dan kemampuan memberikan layanan sesuai janji. Namun, dimensi lain seperti responsiveness dan assurance belum menunjukkan perbaikan yang konsisten. Hal ini tercermin dari stagnasi atau

penurunan pada unsur waktu penyelesaian dan sistem prosedur, yang memerlukan perhatian lebih untuk meningkatkan ketepatan waktu dan kepercayaan masyarakat terhadap kompetensi petugas pelayanan.

Selain itu, aspek aksesibilitas, yang mencakup kemudahan fisik dan digital dalam mengakses layanan, juga menjadi penentu penting dalam kepuasan pelanggan. Meskipun adanya digitalisasi pelayanan menunjukkan kemajuan, fluktuasi skor pada unsur layanan tertentu mengindikasikan belum meratanya kemudahan akses di semua lini. Beberapa unsur mengalami perbaikan, seperti Persyaratan Layanan dan Sarana & Prasarana yang meningkat dari kategori “Kurang Baik” (C) menjadi “Baik” (B), menunjukkan perbaikan dalam empathy dan tangibles. Namun, stagnasi pada sistem prosedur dan waktu penyelesaian menunjukkan tantangan dalam menciptakan pelayanan yang konsisten dan mudah diakses oleh masyarakat.

Penurunan mutu layanan pada tahun 2022, yang diperkirakan akibat pandemi COVID-19, menegaskan pentingnya adaptabilitas dan kepercayaan publik dalam menjaga stabilitas kepuasan pelanggan selama situasi krisis. Ketika kepercayaan terhadap penyedia layanan terganggu, persepsi terhadap kualitas dan aksesibilitas ikut menurun, yang akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan. Oleh karena itu, membangun dan menjaga kepercayaan publik menjadi krusial sebagai variabel mediasi yang menguatkan hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Jika kepercayaan publik tinggi, maka kendala dalam aspek teknis atau prosedural lebih mudah dimaafkan oleh pengguna layanan, karena keyakinan mereka terhadap komitmen lembaga untuk terus memperbaiki diri. Maka dari itu, pendekatan berkelanjutan yang mengintegrasikan perbaikan pada lima dimensi Servqual, peningkatan aksesibilitas, serta penguatan transparansi dan akuntabilitas akan berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Mediasi Kepercayaan Publik (Studi di PTSP KLH/BPLH)”**. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi PTSP KLH/BPLH dalam meningkatkan kualitas layanan dan

membangun kepercayaan publik guna mencapai kepuasan pelanggan yang lebih optimal.

Kebaruan (*novelty*) dalam penelitian ini terletak pada pendekatannya yang menggabungkan kualitas layanan dan aksesibilitas sebagai variabel independen, dengan kepercayaan publik sebagai variabel mediasi terhadap kepuasan pelanggan. Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam sektor layanan publik, namun belum banyak yang secara spesifik menguji peran kepercayaan publik sebagai mediator dalam konteks pelayanan terpadu satu pintu di bidang lingkungan hidup. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan model kepuasan pelanggan, tetapi juga menawarkan pendekatan baru yang relevan secara praktis bagi peningkatan kualitas layanan publik.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana upaya peningkatan kualitas layanan dan aksesibilitas dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada pelayanan publik di PTSP KLH/BPLH, serta sejauh mana kepercayaan publik berperan sebagai mediator dalam hubungan tersebut. Berdasarkan rumusan masalah, pertanyaan-pertanyaan penelitian yang akan dijawab dalam studi ini antara lain sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepercayaan publik di PTSP KLH/BPLH?
2. Apakah aksesibilitas berpengaruh terhadap kepercayaan publik di PTSP KLH/BPLH?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PTSP KLH/BPLH?
4. Apakah aksesibilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PTSP KLH/BPLH?
5. Apakah kepercayaan publik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PTSP KLH/BPLH?

6. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PTSP KLH/BPLH melalui kepercayaan publik?
7. Apakah aksesibilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PTSP KLH/BPLH melalui kepercayaan publik?

1.3. Tujuan Penelitian

Mengacu pada permasalahan yang berhasil diidentifikasi dan dirumuskan sebagaimana diatas, maka tujuan penelitian ini antara lain:

1. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan publik di PTSP KLH/BPLH.
2. Menganalisis pengaruh aksesibilitas terhadap kepercayaan publik di PTSP KLH/BPLH.
3. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di PTSP KLH/BPLH.
4. Menganalisis pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan pelanggan di PTSP KLH/BPLH.
5. Menganalisis pengaruh kepercayaan publik terhadap kepuasan pelanggan di PTSP KLH/BPLH.
6. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di PTSP KLH/BPLH melalui kepercayaan publik.
7. Menganalisis pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan pelanggan di PTSP KLH/BPLH melalui kepercayaan publik.

1.4. Batasan Penelitian

Penelitian ini dibatasi pada ruang lingkup pelayanan publik yang diselenggarakan oleh unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di lingkungan Kementerian Lingkungan Hidup/Badan Pengendalian Lingkungan Hidup (KLH/BPLH). Fokus penelitian ditujukan pada analisis hubungan antara kualitas layanan, aksesibilitas, kepercayaan publik, dan kepuasan pelanggan yang secara eksklusif diterapkan pada layanan-layanan administratif dan perizinan yang difasilitasi oleh PTSP. Batasan ini ditetapkan untuk memastikan relevansi data dan

keakuratan temuan, mengingat setiap unit layanan di KLH/BPLH dapat memiliki karakteristik operasional dan sistem pelayanan yang berbeda. Oleh karena itu, hasil penelitian tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan ke unit layanan lainnya di luar PTSP KLH/BPLH.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini dapat dikategorikan menjadi manfaat teoritis dan manfaat praktis diantaranya:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi akademik dalam bidang manajemen dan pelayanan publik dengan beberapa manfaat berikut:

1. Penguatan Teori Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini memperkaya kajian teori mengenai hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, khususnya dalam konteks pelayanan publik di PTSP KLH/BPLH. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi studi-studi selanjutnya dalam mengembangkan model layanan publik yang lebih efektif.
2. Pengembangan Model Kepercayaan Publik sebagai Variabel Mediasi. Dengan memasukkan kepercayaan publik sebagai variabel mediasi, penelitian ini memberikan perspektif baru mengenai bagaimana faktor psikologis dan sosial dapat memperkuat atau melemahkan hubungan antara kualitas layanan, aksesibilitas, dan kepuasan pelanggan.
3. Kontribusi terhadap Teori Aksesibilitas dalam Pelayanan Publik. Studi ini memberikan pemahaman yang lebih dalam mengenai peran aksesibilitas terhadap kepuasan pelanggan dan kepercayaan publik. Hasil penelitian dapat menjadi bahan pengembangan teori aksesibilitas dalam konteks pelayanan publik berbasis digital maupun tatap muka.
4. Referensi bagi Penelitian Selanjutnya. Hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar bagi penelitian lanjutan yang ingin mengeksplorasi faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam pelayanan publik, seperti efektivitas kebijakan pemerintah, keterlibatan teknologi, atau aspek budaya dalam pelayanan publik.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini juga memiliki manfaat langsung bagi PTSP KLH/BPLH dan instansi pelayanan publik lainnya, di antaranya:

1. Meningkatkan Kualitas Layanan. Dengan mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan publik dan kepuasan pelanggan, PTSP KLH/BPLH dapat mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang perlu ditingkatkan untuk memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan.
2. Peningkatan Aksesibilitas dalam Pelayanan Publik. Hasil penelitian ini dapat membantu PTSP KLH/BPLH dalam merancang kebijakan yang lebih inklusif, terutama dalam meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat luas, baik dari segi kemudahan prosedur, ketersediaan informasi, maupun keterjangkauan layanan.
3. Penguatan Kepercayaan Publik terhadap PTSP KLH/BPLH. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan publik, PTSP KLH/BPLH dapat merancang strategi komunikasi dan transparansi yang lebih baik untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
4. Mendukung Kebijakan Berbasis Data dan Kontribusi terhadap Kebijakan Publik. Temuan penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh PTSP KLH/BPLH dan kementerian terkait untuk menyusun kebijakan peningkatan pelayanan yang berbasis data empiris. Selain itu, hasil penelitian ini juga memberikan masukan bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan publik yang lebih responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.
5. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Dengan memahami hubungan antara kepercayaan publik, kualitas layanan, aksesibilitas, dan kepuasan pelanggan, PTSP KLH/BPLH dapat mengembangkan strategi yang lebih baik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan reputasi dan kredibilitas lembaga.