

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring perkembangan teknologi masyarakat saat ini merasa dimudahkan dalam setiap masalah ataupun kebutuhannya, karena adanya bantuan teknologi di era modern saat ini contohnya dalam hal pelayanan publik seperti pembuatan atau pembaruan identitas oleh pemerintah kecamatan. Pelayanan oleh pemerintah kecamatan atau Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) menjadi hal yang umum dialami oleh masyarakat, seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan lain sebagainya.

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang diberikan oleh organisasi atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan atau mencapai suatu tujuan tertentu. Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) segala kebutuhan dan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi pemberi jasa layanan sesuai dengan aturan dan tata cara yang sudah ditetapkan. Menurut Pasolong (2008:128) mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok ataupun organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Dan Moenir (2003:16) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Kebutuhan masyarakat akan pelayanan dari pemerintah daerah yang sering dibahas dalam hal terkait identitas individu maupun rumah tangga. Terkadang masyarakat masih malas jika ingin datang ke kantor kecamatan, karena banyak

opini masyarakat yang buruk terkait pelayanan pemberkasan identitas oleh masyarakat. Sehingga terkadang masyarakat sudah mempunyai *mindset* buruk apabila harus berurusan dengan pembaruan identitas masyarakat ke kantor kecamatan. Akibatnya kepuasan atas pelayanan yang diterima masyarakat masih dianggap masih kurang.

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin yaitu *satis* yang berarti baik, kepuasan juga disebut dengan upaya untuk memenuhi suatu barang atau jasa yang dianggap penting dalam kehidupan sehari-hari (Tjiptono dan Chandra, 2016:204). Masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan merupakan seseorang yang setia untuk membeli suatu barang atau jasa ditempat yang sama (Ratnasari dan Aksa, 2011:102).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada pemerintah kecamatan Jatiroto, diketahui masih banyak masyarakat yang datang setiap harinya untuk keperluannya pada pembuatan atau pembaruan identitas. Hal ini tercermin dari data masyarakat yang hadir sesuai dengan data kehadiran sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Kehadiran Pelayanan Masyarakat

No	Tahun	Bulan	Jumlah Kehadiran
1	2020	Desember	13
2	2021	Januari	116
3	2021	Februari	193
4	2021	Maret	137

Sumber: Daftar Hadir Pelayanan Kec. Jatiroto. 2021.

Dari data kehadiran pada tabel 1.1 diketahui masih banyak masyarakat yang datang ke kantor kecamatan guna pemenuhan kebutuhannya. Pada bulan desember terhitung masih sedikit masyarakat yang berkunjung ke kantor kecamatan sejumlah

13 orang, kemudian pada bulan januari ada peningkatan jumlah pengunjung sebesar 116 orang pada bulan february masyarakat semakin banyak yang datang ke kantor kecamatan sejumlah 193 orang dan pada bulan maret sejumlah 137 orang. Pemerintah kecamatan juga dipermudah di era pandemik ini segala sesuatunya dilakukan dengan sistem komputerisasi dan sistem *online*, sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor Dinas Kependudukan daerah setempat untuk keperluan identitas, masyarakat hanya datang ke kantor kecamatan maka akan dibantu pelayanannya oleh pemerintah kecamatan bagian pelayanan.

Pelayanan merupakan suatu tindakan yang tidak nampak namun dengan adanya interaksi dengan masyarakat maka pelayanan permasalahan dapat dipecahkan (Priansa,2017:53), terdapat devinisi lain tentang dimensi kualitas pelayanan yaitu antara lain, *Tangible, Reliability, Responsivines, Assurance, Empathy*.

Wujud (*Tangible*) merupakan bukti fisik atau wujud yang terdapat pada perusahaan, wujud adalah hal terpenting dalam perusahaan karena ketika barang atau alat-alat yang digunakan tidak nampak terhadap masyarakat maka akan menjadi pertanyaan tersendiri, dalam mengaplikasikan peralatan maka peralatan yang harus digunakan harus peralatan yang modern, agar semua pengapliasiannya mudah dan tidak membahayakan masyarakat, wujud juga tidak berupa peralatan tetapi juga berupa materi karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional. (Lupiyoadi 2013:216). *Tangible* mempunyai empat indikator yaitu alat yang modern, fasilitas yang berdaya tarik, karyawan yang rapi bersih dan professional, materi yang berkaitan dengan jasa atau kualitas pelayanan (Tjipto dan Chandra, 2016:162).

Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan dan dapat dipercaya, juga sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat seperti ketepatan waktu pelayanan yang sesuai, serta simpati dan akurasi yang tinggi. (Lupiyoadi, 2013:216). Adapun indikator *Realibility* yaitu, jasa yang telah dijanjikan, bisa diandalkan apabila terjadi masalah, penyampain jasa yang benar, mencatat dokumen tanpa ada kesalahan (Tjiptono dan Chandra. 2016:162).

Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kebijakan dalam merespon permasalahan yang terjadi pada masyarakat tanpa adanya keterlambatan waktu dalam menangani permasalahan tersebut (*responsive*) apabila terjadi keterlambatan dan tidak ada respon dari perusahaan maka akan mengakibatkan kekecewaan terhadap masyarakat dan akan dinilai negatif oleh masyarakat (Lupiyoadi 2013:217). Indikator ketanggapan yaitu informasi kepada masyarakat tentang kepastian waktu, pelayanan yang cepat untuk pelanggan, bersedia untuk membantu masyarakat, siap untuk merespon kebutuhan masyarakat apabila terjadi permasalahan (Tjiptono dan Chandra, 2016:162).

Jaminan (*Asuranssce*), adalah bagaimana cara agar masyarakat dapat percaya diri yaitu dengan memberikan jaminan atau asuransi terhadap apa yang dijanjikan oleh perusahaan tidak hanya itu masyarakat juga harus diberikan fasilitas yang dapat menjaga dirinya dari bahaya dengan pengawalan keamanan, terbebas dari ancaman dari luar apabila hendak melakukan transaksi pada saat pembayaran, karyawan yang bersikap ramah dan sopan terhadap masyarakat, karyawan yang mampu menjawab pertanyaan para masyarakat (Lupiyoadi, 2013:217). Adapun indikator

jaminan atau *assurance* yaitu, karyawan yang dapat membuat pelanggan dapat percaya diri, memberikan jaminan keamanan kepada masyarakat pada saat melakukan transaksi. Karyawan yang berperilaku sopan serta dapat menjawab semua pertanyaan dari masyarakat (Tjipto dan Chandra, 2016:162).

Memberikan perhatian (*Empaty*), empati merupakan tindakan yang tulus yaitu tidak membedakan satu sama lain, memberikan pelayanan dengan sepenuh hati tanpa mengeluh terhadap masyarakat yang mengharapkan pelayanan terhadap pegawai, selalu memberikan perhatian terhadap masyarakat dan tidak melalaikan tanggung jawabnya dalam melayani masyarakat, melayani dengan sepenuh hati dengan sungguh-sungguh dengan tujuan mengutamakan kepentingan masyarakat (Lupiyoadi, 2013:217). Terdapat indikator perhatian (*Empaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus, mementingkan kepentingan masyarakat, melayani dengan sepenuh hati dan bersungguh – sungguh dalam kepentingan masyarakat. (Tjiptono dan Chandra, 2016:162).

Penelitian ini dilakukan pada pelayanan yang dilakukan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kecamatan Jatiroto, yang memiliki visi terwujudnya pelayanan prima, transparan, dan sepenuh hati di Kecamatan Jatiroto. Dalam setiap proses pelayanan yang dilakukan oleh satuan kerja perangkat daerah kecamatan Jatioro mengupayakan setiap lapisan masyarakat merasakan adanya pelayanan yang maksimal dan sungguh-sungguh. Meskipun terkadang masih dinilai kurang oleh masyarakat, seperti pelayanan yang lama, antri begitu banyak, dan sebagainya.

Menanggapi berbagai masalah tersebut diharapkan masyarakat lebih mampu menilai dengan baik lagi kualitas pelayanan yang dilakukan satuan kerja perangkat

daerah kecamatan Jatoroto, dengan kebijakan dari pemerintah pusat yang memberikan bantuan pelayanan kepada pemerintah kecamatan, sehingga masyarakat tidak perlu mengantri lebih panjang lagi di kantor dinas kependudukan daerah setempat, namun sudah bisa diproses hanya di kantor kecamatan wilayah setempat.

Berdasar pada fenomena tersebut maka dalam penelitian ini diberikan batasan penelitian agar tidak adanya penyimpangan penelitian, dimana dalam penelitian ini batasan yang dimaksudkan yaitu penelitian berfokus pada bidang manajemen sumber daya manusia, dengan objek penelitian dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, dan subjek penelitian yaitu masyarakat penerima pelayanan dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kecamatan Jatoroto.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang diteliti oleh Ulumudin (2014) dalam jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Boyongbong Kabupaten Garut. Memiliki hasil penelitian bahwa Terdapat pengaruh variabel *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian oleh Agus Mantri, dkk. (2017) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Kartu Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kantor BPJS Kesehatan Kota Bogor. Memiliki hasil penelitian bahwa Terdapat pengaruh variabel *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian oleh Yulina Eliza (2015) dalam jurnal berjudul Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai. Memiliki hasil penelitian bahwa Terdapat pengaruh variabel *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian oleh Sinaga, dkk. (2016) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Nongsa Kota Batam” memiliki hasil penelitian bahwa Variabel *tangible* dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance* secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, dimana masih adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu, maka pada penelitian ini peneliti ingin menguji kembali penelitian terkait variabel dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan mengambil judul “Dimensi Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kecamatan Jatiroto”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakan diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Apakah *Tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kecamatan Jatiroto?

- b. Apakah *Realibility* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kecamatan Jatiroto?
- c. Apakah *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kecamatan Jatiroto?
- d. Apakah *Ansurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kecamatan Jatiroto?
- e. Apakah *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kecamatan Jatiroto?
- f. Apakah *Tangibles*, *Rliability*, *Responsiveness*, *Ansurance*, dan *Empathy* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kecamatan Jatiroto?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka terdapat pokok masalah yang akan dijadikan sebagai tujuan penelitian yaitu:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *tangible* yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kecamatan Jatiroto.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *reliability* yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kecamatan Jatiroto.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *responsiveness* yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kecamatan Jatiroto.

- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *assurance* yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kecamatan Jatiroto.
- e. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *empathy* yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kecamatan Jatiroto.
- f. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* secara simultan yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kecamatan Jatiroto.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

- a. Manfaat teoritis

Hasil pada penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, memberikan referensi sehingga dapat digunakan untuk menguji kembali terkait manajemen sumber daya manusia khususnya tentang dimensi kualitas pelayan dan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kecamatan Jatiroto.

- b. Manfaat praktis

- 1) Bagi peneliti

Peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung akan menerima manfaat untuk membandingkan secara nyata antara teori yang telah didapat selama

masa pekuliharaan dengan fenomena yang terjadi pada suatu pemerintah daerah. Khususnya tentang dimensi kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kecamatan Jatiroto.

2) Bagi pemerintah kecamatan

Sebagai masukan bagi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kecamatan Jatiroto, mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengembangan strategi pelayanan dimasa yang akan datang, khususnya untuk kebijakan yang akan diambil oleh pimpinan.

3) Bagi peneliti

Penelitian ini disamping menjadi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Strata 1 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Gama Lumajang, juga diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya tentang dimensi kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan akan pelayanan oleh masyarakat.