

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bangsa Indonesia adalah salah satu bangsa yang dengan tegas dan tekad yang kuat ingin maju. Tekad dan ketegasan itu telah dibuktikan sejak Indonesia memperjuangkan kemerdekaan yang dilanjutkan pula dalam era kemerdekaan. Tekad dan ketegasan ini akan terus melandasi usaha dan perjuangan dalam mengisi kemerdekaan itu yaitu dengan mewujudkan masyarakat yang maju, sejahtera, adil dan makmur berdasarkan Pancasila. Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh dengan tantangan dan peluang, aparatur negara diharapkan sebagai pelayanan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju *Good Governance*. Untuk mewujudkan Aparatur Sipil sebagai yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, penyelenggara negara memiliki peranan yang besar karena terwujudnya masyarakat yang dicita-citakan tergantung pada sikap mental, tekad dan semangat, ketaatan dan disiplin para penyelenggara negara serta seluruh masyarakat.

Aparatur negara dalam pelaksanaan tugas sehari-hari berfungsi untuk melayani masyarakat dengan profesional, berdaya guna, transparan, produktif serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Secara keseluruhan aparatur negara dituntut untuk melaksanakan tugas pemerintah dengan sangat baik dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Maka peningkatan kinerja aparatur negara di bidang pelayanan publik perlu diperhatikan dengan sungguh-sungguh (Puspitowati, 2011). Hal ini disebabkan karena pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap

waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan perundang-undangan. Dengan begitu pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah harus benar-benar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan juga melaksanakan peraturan perundang-undangan. Sedangkan ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan pihak penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai yang dibutuhkan dan diharapkan. Karena itulah perlunya pelayanan bagi masyarakat yang merupakan suatu tujuan pemerintah untuk mensejahterakan masyarakat dan sebagai alat pemuas bagi masyarakat serta menjalankan pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Pemberian kewenangan di dalam undang-undang memiliki implikasi yang besar terhadap akuntabilitas publik, yaitu aparat dan lembaga pelayanan publik di daerah harus dapat dipertanggungjawabkan apa yang mereka berikan atau mereka lakukan untuk kepentingan masyarakat. Dalam konteks ini pelayanan publik diberi makna yang luas, artinya tidak hanya sebatas pemberian pelayanan dasar kepada masyarakat, tetapi juga menyangkut semua kegiatan yang dilakukan pemerintah baik langsung atau tidak langsung. Pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu (Tika Astia, 2015). Pemerintah sebagai pelayan

masyarakat harus dapat memberikan layanan dari semua kebutuhan masyarakat dalam segala hal seperti perijinan, kependudukan (Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran) dan lain sebagainya.

Pemerintah desa sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, benar dan aman, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak dan kompleks mengharuskan aparat yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan akan pengetahuan dan ketrampilan supaya tidak ketinggalan. Dapat disimpulkan bahwa aparat desa harus selalu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat selain peningkatan sumber daya manusia aparatnya (Susila, 2010).

Pelaksanaan otonomi dan demokrasi Desa yang dibingkai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, bukan sekadar perkara kelembagaan semata, melainkan mempunyai dasar filosofis yang dalam. Kedepan dibutuhkan bangsa yang mandiri, bermartabat, pemerintah yang kuat (berkapasitas dan bertenaga) dan demokratis. Upaya penguatan otonomi daerah dan otonomi Desa menjadi bagian dari cita-cita itu, sekaligus membangun imajinasi Indonesia yang kuat dan sempurna, yang melampui sentralisme dan lokalisme. NKRI akan menjadi lebih kuat bila ditopang oleh kedaulatan rakyat serta kemandirian lokal (daerah dan Desa), yakni pusat yang menghargai lokal dan lokal yang menghormati pusat. Kemandirian Desa akan menjadi fondasi dan kekuatan NKRI, oleh karenanya jika Desa selamanya marginal dan tergantung, maka justru akan menjadi beban berat pemerintah dan melumpuhkan fondasi NKRI tersebut. Jika menilik amanat

Undang-Undang 6 Tahun 2014, disebutkan bahwa pada dasarnya otonomi Desa memiliki tujuan sebagai berikut:

- 1) Memperkuat kemandirian Desa sebagai basis kemandirian NKRI.
- 2) Memperkuat posisi Desa sebagai subyek pembangunan.
- 3) Mendekatkan perencanaan pembangunan ke masyarakat.
- 4) Memperbaiki pelayanan publik dan pemerataan pembangunan.
- 5) Menciptakan efisiensi pembiayaan pembangunan yang sesuai dengan kebutuhan lokal.
- 6) Menggairahkan ekonomi lokal dan kehidupan masyarakat Desa.
- 7) Memberikan kepercayaan, tanggungjawab dan tantangan bagi Desa untuk membangkitkan prakarsa dan potensi Desa.
- 8) Menempa kapasitas Desa dalam mengelola pemerintahan dan pembangunan.
- 9) Membuka arena pembelajaran yang sangat berharga bagi pemerintah Desa, lembaga-lembaga Desa dan masyarakat.
- 10) Merangsang tumbuhnya partisipasi masyarakat lokal.

Untuk mewujudkan kondisi Desa sebagaimana tersebut di atas, tentu banyak sekali hal yang harus dilakukan oleh pemerintah, baik pusat, provinsi, Kabupaten, dan Kecamatan serta seluruh stakeholders terkait. Salah satu hal yang sangat krusial adalah terkait dengan penguatan kapasitas pelayanan publik Pemerintahan Desa. Dimana esensi desentralisasi dan otonomi daerah salah satunya adalah mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh karena itu, membangun model pelayanan publik dalam Pemerintahan Desa menjadi sebuah keniscayaan dalam mendorong desentralisasi dan otonomi desa sebagai strategi dalam

memperkuat NKRI kedepan. Membangun konstruksi model pelayanan publik Desa paling tidak harus dimulai dari mengidentifikasi aspek-aspek yang berkaitan dengan manajemen pelayanan publik Desa secara menyeluruh (Marsono, 2017).

Pelayanan publik berdasarkan Pasal 1 Ayat (1) UU Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa “*pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik*” (Marsono, 2017). Selanjutnya berdasarkan Pasal 1 butir 1 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah diterapkan (Mukarom dan Laksanan, 2016 dalam Dian Rosalina, 2016). Pelayanan yang dimaksud disini adalah pelayanan yang berfungsi menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh masyarakat sesuai aturan yang telah ditetapkan dengan tujuan membuat masyarakat sejahtera.

Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa

pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Santosa, 2009 dalam Dian Rosalina, 2016). Pelayanan publik kepada masyarakat bukan hanya dilakukan oleh pemerintah tetapi juga dari pihak swasta, pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah tujuannya adalah menjalankan tugas pokok dan mendapatkan dukungan suara sedangkan pelayanan publik yang dilakukan oleh swasta adalah untuk mencari keuntungan.

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di lingkungan pemerintahan desa sebagai pedoman atau acuan bagi aparatur desa dalam melaksanakan tugas dan fungsi serta meningkatkan kinerja dan pelayanan kemasyarakatan berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja. Tujuan penerapan SOP dimaksudkan untuk menciptakan komitmen pemerintah desa dalam mewujudkan *good governance* atau *good village*. SOP tidak saja bersifat internal tetapi juga eksternal, karena SOP digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas kinerja pemerintah desa.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/KEP/M. PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, terdapat 14 indikator kriteria pengukuran kinerja organisasi sebagai berikut :

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya).
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan.
- 14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Indikator-indikator tersebut diatas dapat digunakan untuk menilai kinerja instansi pemerintah baik secara internal maupun eksternal. Dilihat dari fungsinya, SOP berfungsi membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur, sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan, menggambarkan bagaimanapun tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku, menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung, menjamin konsistensi dan proses kerja yang sistemik, dan menetapkan hubungan timbal balik antar satuan kerja.

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada “dua faktor utama mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan

perceived service atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan (Tjiptono, 2006 dalam Safitri, 2014).

Kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukan kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa (Waluyo, 2017 dalam (Suzana, 2013). Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013) *Service Quality* atau kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. (Suzana, 2013). Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Mukarom dan Laksana, 2015 yaitu:

- 1) *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan (instansi) dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (instansi) dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- 2) *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan (instansi) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan (masyarakat), dengan penyampaian informasi yang jelas.

- 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan (instansi) untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan (instansi).
- 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan (masyarakat) dengan berupaya memahami keinginan pelanggan (masyarakat).

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan selalu memberikan *outcome* bagi masyarakat itu sendiri. Kepuasan yaitu evaluasi terhadap apa yang diharapkan dengan kenyataan (kinerja) yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Aparat pemerintah khususnya pemerintahan desa. Indikator yaitu :

- 1) Kepuasan masyarakat atas pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan dapat dipercaya dari aparat.
- 2) Kepuasan masyarakat atas pemberian info yang baik dan jelas oleh aparat.
- 3) Kepuasan masyarakat untuk pelayanan yang cepat dan akurat oleh aparat.
- 4) Kepuasan masyarakat atas perhatian dan kepedulian aparat (Susila, 2010).

Indikator tersebut yang menjadi harapan masyarakat Desa Duren terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh perangkat desa Duren.

Penelitian tentang pengaruh kualitas terhadap kepuasan masyarakat telah dilakukan beberapa peneliti antara lain telah dilakukan Joni Suwarno (2012) yang telah dipublikasikan dalam Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Lokal, Volume I Edisi 2, Juli-Desember 2012. Adapun judul penelitiannya adalah: “Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan KTP dan KK di Desa Teluk

Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Pemerintahan Desa Teluk Kepayang kurang memadai. Seperti jumlah petugas yang memberikan pelayanan saat ini hanya terdiri dari tujuh orang yang terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kaur Pemerintahan, Bendahara Desa, Kaur Pembangunan, Kaur Umum dan Tata Usaha. Ditinjau dari segi peralatan dan fasilitas pada kantor Pemerintahan Teluk Kepayang terlihat bahwa ketersediaan peralatan sangat tidak memadai, dimana fasilitas penunjang kerja yang tersedia hanya terdiri dari 2 mesin ketik. Jadi pegawai dalam memberikan pelayanan masih menggunakan mesin ketik manual.

Yeni Agustina juga telah menyampaikan hasil studinya dalam e-Jurnal Administrasi Negara, Fisip UNMUL, Volume 3 Nomor 4 Tahun 2015. Terkait dengan pelayanan publik desa yang menyatakan bahwa “terdapat kendala internal dan eksternal dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Sukoulyo Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat. Kendala internal terkait dengan rendahnya tingkat pendidikan kepala desa/aparat yang sebagian besar hanya lulusan Sekolah Dasar (SD). Sedangkan kendala eksternal terkait dengan rendahnya partisipasi masyarakat dalam setiap program dan kebijakan yang dihasilkan kepala desa”.

Hasil studi Clement Belly Heden Higau terhadap Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Matalibaq Kecamatan Long Hubung Kabupaten Mahakam Ulu, yang dituangkan dalam e-Jurnal Ilmu Pemerintahan, Fisip UNMUL, Volume 3 Nomor 3 Tahun 2015 menyatakan bahwa “kurangnya kemampuannya aparatur desa untuk memahami

dan mengerti administrasi yang baik, terbatasnya sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan administrasi, kurang efektifnya aparat desa dalam menjalankan fungsinya sehingga kegiatan sering tertunda. Rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya identitas diri seperti KTP, KK dan surat-surat yang berkaitan dengan kehidupan berbangsa dan bernegara', kondisi tersebut sudah barang tentu akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik desa.

Dewi Novita Sari melakukan studi Persepsi Masyarakat Randukuning Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Desa, yang dimuat dalam Jurnal Ilmiah Univ. Veteran Semarang, Volume 2 Nomor 1, November 2014, menyatakan bahwa “sebagian besar masyarakat masih belum puas dalam pelayanan publik yang dilakukan aparat desa dikarenakan bila ada keperluan masih harus menunggu aparat datang. Seharusnya aparat desa bisa disiplin waktu dalam bekerja untuk melayani masyarakat. Jenis dan bentuk pelayanan publik desa masih menunjukkan adanya perbedaan dari setiap desa.

Studi yang dilakukan Arizki Afrizal Ahmad tentang Kinerja Pemerintahan Desa Sebagai Penyedia Pelayanan Publik Di Desa Wringinpitu Kecamatan Mojowarno Kabupaten Jombang dalam Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Universitas Negeri Malang, Volume 1, No.1 Tahun 2014, menyatakan bahwa “terdapat pelayanan administrasi dan pelayanan non administrasi. pelayanan administrasi yang terdapat di Desa Wringinpitu yaitu terdapat pelayanan umum dan pelayanan penduduk. Sedangkan pelayanan non administrasi terdapat pelayanan secara fisik dan non fisik, pelayanan fisik berupa pembangunan infrastruktur desa, pelayanan non fisik berupa pelayanan dalam bentuk pelatihan

dan pemberdayaan masyarakat. Jenis dan bentuk pelayanan publik yang terdapat di Desa Wringinpitu merupakan ketentuan yang dibuat sendiri dan dituangkan dalam peraturan Desa Wringinpitu, hal ini merupakan suatu kebijakan yang dilakukan demi memenuhi kepentingan masyarakat secara keseluruhan”.

Desa Duren merupakan bagian dari Kecamatan Klakah, Kabupaten Lumajang, Propinsi Jawa Timur. Di Desa Duren terdapat Kantor Desa yang merupakan tempat karyawan (perangkat desa) bekerja untuk melayani segala pelayanan publik yang menjadi kebutuhan masyarakat seperti pembuatan KTP, permintaan surat kelahiran, dokumen Kartu Keluarga dan lain-lain. Masyarakat setempat bisa datang dan melakukan pelayanan setiap hari senin sampai dengan hari jumat di Kantor Desa Duren. Terdapat beberapa aspek yang berpengaruh terhadap totalitas dalam pemberian pelayanan publik Desa yang berkualitas, antara lain terkait dengan: (1) pengorganisasiannya; (2) bisnis proses; (3) SDM; (4) Standar-standar; (5) IT dan sarana pendukung lainnya. Oleh karena itu, penguatan kapasitas pelayanan publik Desa pada dasarnya adalah upaya-upaya untuk mengidentifikasi, membangun, menerapkan dan mengevaluasi secara baik dan konsisten seluruh aspek-aspek pelayanan publik Desa (Marsono, 2017).

Rendahnya mutu pelayanan di Kantor Desa Duren merupakan citra buruk pemerintah ditengah masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan

umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya Pemerintah Desa di Kantor Desa Duren dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat Desa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan fenomena dan masalah yang terjadi maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai “**Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Duren Kecamatan Klakah Kabupaten Lumajang**”.

1.2 Rumusan Masalah

Untuk dapat memudahkan dalam penelitian ini dan agar penelitian ini memiliki arah yang jelas dalam menginterpretasikan fakta dan data kedalam penulisan proposal, maka terlebih dahulu dirumuskan permasalahannya. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan *Tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Duren?
- b. Apakah terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan *Reability* (kehandalan) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Duren?
- c. Apakah terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan *Responsiveness* (ketanggapan) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Duren?
- d. Apakah terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan *Assurance* (jaminan) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Duren?

- e. Apakah terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan *Empathy* (empati) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Duren?
- f. Apakah terdapat pengaruh secara simultan dimensi kualitas pelayanan *Tangible*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Duren?

1.3 Tujuan Penelitian

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

- a. Untuk mengetahui pengaruh *Tangible* yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Duren.
- b. Untuk mengetahui pengaruh *Reliability* yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Duren.
- c. Untuk mengetahui pengaruh *Responsiveness* yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Duren.
- d. Untuk mengetahui pengaruh *Assurance* yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Duren.
- e. Untuk mengetahui pengaruh *Empathy* yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Duren.
- f. Untuk mengetahui pengaruh *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* secara simultan yang signifikan terhadap terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Duren.

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 pemasaran khususnya tentang Dimensi Kualitas Pelayan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Duren.

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 perkuliahan dengan fenomena yang terjadi pada suatu perusahaan. Khususnya tentang dimensi kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap indeks kepuasan masyarakat di Kantor Desa Duren.

2) Bagi Instansi

Sebagai masukan bagi pegawai Kantor Desa Duren Kecamatan Klakah, mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengembangan strategi dimasa yang akan datang, khususnya untuk kebijakan yang akan diambil oleh pimpinan Kantor Desa Duren Kecamatan Klakah.

3) Bagi masyarakat

Dapat mengetahui sejauh mana perusahaan memberikan pelayanan terhadap masyarakat/masyarakat.

4) Bagi peneliti lain

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 pemasaran khususnya tentang dimensi kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat.

