

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan didefinisikan sebagai salah satu pengaruh terpenting disetiap inisiatif pemerintah yang dapat menentukan layanan atau kualitas produk yang diberikan. Sebuah kualitas tertentu yang sangat tinggi dapat berdampak pada masyarakat umum (Gunawan, 2020). Kepuasan warga menjadi faktor utama pada peningkatan kualitas pelayanan massa. Kepuasan warga adalah indikator utama dari kualitas pelayanan umum yang baik. Terpenting dalam mengidentifikasi faktor-faktor sehingga dapat menimbulkan pengaruh kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Masyarakat yang tidak memiliki kemampuan untuk mendapatkan pelayanan secepat lainnya menjadi topik yang seringkali terjadi dalam sebuah pelayanan publik (Rosy, 2021). Secara umum, administrasi publik dilakukan oleh otoritas atau organisasi sebagai sarana membantu rakyat menyelesaikan masalah dan mencapai perdamaian. Iklan layanan masyarakat sangat penting karena berkaitan dengan kebutuhan masyarakat yang membutuhkan bantuan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasarnya. Pemerintah mempunyai tujuan yang sangat penting dalam melaksanakan pemenuhan hak bagi setiap rakyat, baik secara sistematis maupun teknis dalam melaksanakan operasi pelayanan dengan tujuan menyajikan layanan yang baik.

Kepuasan masyarakat adalah keadaan di mana masyarakat merasa puas dan terpenuhi kebutuhan serta keinginan mereka terhadap produk atau layanan yang

diberikan oleh pemerintah atau sektor swasta. Kepuasan masyarakat dapat diukur melalui tingkat kepuasan pelanggan atau pengguna yang diukur melalui berbagai survei atau penilaian, baik melalui kualitas produk maupun kualitas layanan. Kepuasan masyarakat juga dapat didefinisikan seperti refleksi kinerja dari organisasi atau pemerintah demi menawarkan pelayanan publik. Kalau masyarakat puas dengan layanan yang disuguhkan, berarti dapat diasumsikan bahwa pemerintah atau organisasi tersebut telah melakukan tugasnya dengan baik. Kepuasan masyarakat sangat penting dalam menjaga hubungan antara masyarakat dan pemerintah atau organisasi, serta meningkatkan kredibilitas dan reputasi mereka. Meningkatkan kepuasan masyarakat dapat membantu pemerintah atau organisasi dalam menciptakan hubungan yang lebih baik dengan masyarakat, serta meningkatkan kepercayaan dan dukungan masyarakat terhadap pemerintah atau organisasi tersebut. Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat menjadi penting karena pelayanan publik berguna untuk kepentingan masyarakat. Ketidakpuasan pelayanan publik dapat memberikan dampak negatif yang signifikan bagi masyarakat. Ketidakpuasan, ketidakpercayaan, dan frustrasi masyarakat dapat terjadi jika pelayanan publik gagal memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Maka dari itu, menaikkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan umum menjadi tugas penting dari negara dan organisasi demi memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan yang disediakan.

Mutu pelayanan publik tidak dapat dihindari bahkan menjadi tolak ukur dari kriteria dimensi-dimensi kualitas layanan publik. (Nurdin, 2019). Kualitas layanan publik dipengaruhi oleh sejumlah aspek, termasuk ketepatan waktu, kekokohan,

kepuasan pengguna, dan kehandalan. Suatu pelayanan publik terus dianggap efektif jika publik menerima pelayanan yang lancar menggunakan prosedur yang lancar, efisien, tepat waktu, dan seragam. Keberhasilan peningkatan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik tidak terlepas dari komitmen pemerintah untuk meningkatkan standar bagi aparatur penyelenggara pelayanan.(Mayasari, 2020). Kualitas pelayanan dapat menjadi ukuran seberapa baik suatu organisasi atau perusahaan memberikan layanan kepada pelanggannya. Kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam menciptakan membangun hubungan dan kepuasan pelanggan dalam jangka panjang pelanggan atau organisasi. Kualitas pelayanan dapat diukur berdasarkan berbagai dimensi, seperti bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), responsive (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).

*Tangible* merujuk pada tampilan dan kualitas fisik dari lingkungan, peralatan, dan bahan-bahan yang digunakan dalam memberikan layanan. Bukti fisik yang baik dapat memberikan kesan positif pada pelanggan dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap organisasi. Desa Karangnom Kecamatan Pasrujambe sudah membuktikan dengan fasilitas sarana dan prasarana yang aspektabel. Keandalan (*reliability*) merujuk pada *skill* organisasi untuk memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Organisasi yang dianggap andal mampu memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi dari pelanggannya. Pegawai Desa Karangnom Kecamatan Pasrujambe dapat di andalkan dalam mengatasi perkara jasa layanan apabila terdapat kekeliruan terhadap layanan yang disuguhkan. Responsif merujuk pada kemampuan organisasi untuk merespons permintaan atau keluhan pelanggan dengan cepat dan efektif. Daya tanggap (*responsiveness*) yang

baik dapat memperkuat hubungan pelanggan dengan organisasi. Karyawan Desa Karanganom Kecamatan Pasrujambe mudah merespon tuntutan masyarakat. Jaminan (*assurance*) merujuk pada kemampuan organisasi untuk memberikan jaminan atau asuransi terhadap janji. Pegawai di Desa Karanganom Kecamatan Pasrujambe dapat dipercaya sesuai apa yang diharapkan. Empati (*Empathy*) merujuk ke *skill* organisasi demi memahami kepentingan warga serta membagikan perhatian secara tepat pada setiap kebutuhan mereka. Memiliki strategi hubungan masyarakat yang baik akan membantu orang saling memahami dan membangun hubungan antara orang dan organisasi. Empati adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan perasaan, kebutuhan, dan pengalaman pelanggan dengan memasuki perspektif mereka.

Organisasi akan dapat memberikan perhatian dan pengertian terhadap tujuan kebutuhan individu jika mengutamakan empati terhadap kelompok. Ini akan menunjukkan hubungan positif antara individu dan organisasi. Ketika seseorang berempati, mereka cenderung berperilaku dengan cara yang lebih konsisten dengan identitas orang tersebut.

Selain itu, empati yang berfungsi dengan baik juga memungkinkan organisasi untuk mendukung massa atau dusun yang membutuhkan bantuan dan mencari solusi. Akibatnya, pegawai negeri yang terinformasi dengan baik dapat memberikan kontribusi bagi kesejahteraan masyarakat, memperkuat organisasi, dan mendorong anggotanya untuk berpartisipasi dalam kegiatannya.. Masalah umum dalam pelayanan publik Desa Karanganom Kecamatan Pasrujambe Kabupaten Lumajang seperti yang dikeluhkan warga ialah lamanya pelayanan, terutama

perihal dibagian Administrasi, seperti penerbitan KTP, akte kelahiran, pendaftaran real estat dan layanan serupa. Kurangnya kesadaran akan tugas/tanggung jawab aparat desa, mengakibatkan aparat desa disiplin dalam pekerjaan-pekerjaan sebagai datang terlambat akibatnya warga harus menunggu pada saat ingin menggunakan pelayanan publik. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, organisasi harus memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan layanan yang konsisten dan berkualitas tinggi. Hal ini dapat dicapai melalui pengembangan staf, pelatihan dan pengembangan, serta peningkatan teknologi dan infrastruktur.

Melalui upaya ini, organisasi dapat membangun hubungan jangka panjang yang mutual dengan pelanggannya. Penelitian tentang efek kualitas layanan umum kepada kepuasan warga Desa Karangnom dapat memberikan masukan dan rekomendasi pihak terkait dan bagi pemerintah daerah dalam menaikkan kualitas pelayanan publik. Hal ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kepuasan warga terhadap pelayanan publik yang disuguhkan oleh negara. Sektor layanan publik yang menawarkan layanan kepada pelanggan merupakan satu poin krusial yang menawarkan kepercayaan demi mengembangkan nama baik dan memenangkan kepercayaan publik adalah yang satu ini. Untuk memastikan kepercayaan dan pemahaman masyarakat terhadap pemerintah, pemerintah daerah telah berkomitmen untuk menaikkan kualitas pelayanan publik. Salah satunya Desa Karangnom Kecamatan Pasrujambe mengalami perubahan dalam pelayanan publik, namun tidak jelas bagaimana perubahan tersebut mempengaruhi rasa aman penduduk. Seorang peneliti yang dapat meyakinkan masyarakat umum untuk memahami bagaimana organisasi pelayanan publik harus berfungsi untuk

menghasilkan output berkualitas tinggi diperlukan untuk menentukan kualitas pelayanan publik (Duriat & Vaughan, 2020). Dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat, Desa Karangnom Kecamatan Pasrujambe dapat memperhatikan dimensi-dimensi pelayanan publik yang berkualitas dalam penyediaan layanan publik.

Desa Karangnom Kecamatan Pasrujambe dapat memperbaiki dan menaikkan kualitas pelayanan yang disediakan, serta memperhatikan kebutuhan dan keinginan masyarakat secara lebih baik melalui partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Pelayanan publik yang berkualitas dapat memberikan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah atau publik yang menyediakan layanan. Penyediaan layanan atau pelayanan publik administratif membuat sulit untuk mengevaluasi kualitas layanan publik, tetapi selain dari masalah ini, masalah kualitas layanan publik ini juga menjadi perhatian. (Falah, 2020). Kepuasan pelanggan dapat dilihat jika kualitas pelayanan yang telah diberikan dapat memuaskan kebutuhan pelanggan. Seorang peneliti yang dapat meyakinkan masyarakat umum untuk memahami bagaimana organisasi pelayanan publik harus berfungsi untuk menghasilkan output berkualitas tinggi diperlukan untuk menentukan kualitas pelayanan publik.

Menurut penelitian Mayasari (2020), Di Desa Paulan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar pemanfaatan jasa PHK berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan temuan tersebut, terlihat bahwa pelayanan desa PHK secara signifikan meningkatkan kepuasan masyarakat.



Kepuasan pelanggan secara signifikan dipengaruhi oleh kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, selain dimensi bukti fisik, menurut penelitian yang dilakukan oleh Robby Nur Akbar (2016) di PT AIA Financial Cabang Malang. Konsep kualitas layanan yang diterima secara umum didukung oleh temuan ini.

Namun, penelitian Gunawan (2020) tentang kualitas pelayanan publik Kantor Kecamatan Jayanti tidak menemukan korelasi yang signifikan antara populasi umum kantor kecamatan dan kualitas tenaga kerja. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mungkin lebih dipengaruhi oleh faktor-faktor lain dalam pengaturan itu. Desa Karanganom, Kecamatan Pasrujambe, Kabupaten Lumajang, penelitian kali ini bertujuan demi memberikan gambaran tentang kualitas penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Diharapkan penelitian ini juga dapat membantu penelitian serupa serta bermanfaat untuk masyarakat yang memerlukan informasi tentang kualitas layanan umum serta kepuasan masyarakat.

Peneliti tertarik pada subjek karena masalah dan fenomena yang muncul tersebut **“Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Karanganom Kecamatan Pasrujambe Kabupaten Lumajang “**

## **1.2 Batasan Masalah**

Untuk mencegah penjelasan yang luas, peneliti menggunakan batasan masalah sebelum merumuskan masalah yang meliputi waktu dan tempat penelitian yaitu hanya dilakukan pada wilayah Desa Karanganom, Kecamatan Pasrujambe, Kabupaten Lumajang. Berikut adalah batasannya:

- a. Calon peneliti perlu memfokuskan topik penelitian dalam bidang manajemen pemasaran untuk memperjelas dan membatasi cakupan penelitian tersebut.
- b. Studi ini mengukur kualitas layanan publik dengan komponen-komponen yang sudah ditentukan, yaitu keandalan, daya tanggap, bukti fisik, perhatian, jaminan, dan berwujud, guna mengidentifikasi sejauh mana kualitas layanan publik memengaruhi kepuasan masyarakat.
- c. Penelitian ini akan memfokuskan subjek penelitian pada masyarakat Desa Karanganom Kecamatan Pasrujambe Kabupaten Lumajang untuk mendapat data yang lebih spesifik dan relevan.

### 1.3 Rumusan Masalah

Menurut pemaparan sebelumnya, lalu peneliti menyajikan rumusan masalah antara lain:

- a. Apakah terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Karanganom Kecamatan Pasrujambe Kabupaten Lumajang?
- b. Apakah terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan keandalan (*reability*) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Karanganom Kecamatan Pasrujambe Kabupaten Lumajang?
- c. Apakah terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan responsif (*responsiveveness*) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Karanganom Kecamatan Pasrujambe Kabupaten Lumajang?



- d. Apakah terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Karanganom Kecamatan Pasrujambe Kabupaten Lumajang?
- e. Apakah terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan empati (*empathy*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Karanganom Kecamatan Pasrujambe Kabupaten Lumajang?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian guna menjelaskan dampak kualitas layanan publik ke warga desa Karanganom, kecamatan Pasrujambe, kabupaten Lumajang. Secara khusus, tujuan dari penelitian ini ialah:

- a. Mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Karanganom Kecamatan Pasrujambe Kabupaten Lumajang.
- b. Mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan keandalan (*reability*) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Karanganom Kecamatan Pasrujambe Kabupaten Lumajang.
- c. Mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan responsif (*responsiveveness*) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Karanganom Kecamatan Pasrujambe Kabupaten Lumajang.
- d. Mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Karanganom Kecamatan Pasrujambe Kabupaten Lumajang.

- e. Mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan empati (*empathy*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Karangnom Kecamatan Pasrujambe Kabupaten Lumajang.

## 1.5 Manfaat Penelitian

- a. Secara Teoritis

Sebuah teori tentang hubungan antara kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan publik dapat muncul dari penelitian ini. Teori tentang berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat diambil manfaat dari temuan penelitian ini. Dapat memberikan penegasan atau penyangkalan terhadap spekulasi yang ada terkait dengan akibat antara sifat penyelenggaraan pemerintahan dan pemenuhan daerah. Hal ini dapat membantu dalam mengevaluasi atau memperkuat teori yang relevan. Temuan penelitian ini dapat menjadi landasan untuk penelitian selanjutnya mengenai hubungan antara kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian ini digunakan untuk membangun model konseptual hubungan antara kepuasan warga dan kualitas pelayanan publik serta meramalkan kepuasan warga..

- b. Secara Praktis

- 1) Bagi peneliti

Karena mampu membuat perbandingan yang nyata antara teori yang dipelajari di perkuliahan dengan fenomena yang terjadi di lapangan, peneliti mendapatkan keuntungan baik secara langsung maupun tidak langsung. Khususnya berkaitan dengan aspek kualitas pelayanan dan

bagaimana pengaruhnya terhadap indeks kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Karangnom Kecamatan Pasrujambe Kabupaten Lumajang.

2) Bagi pemerintah dan lembaga terkait

Hasil pemeriksaan dapat memberikan data kepada otoritas publik dan badan pembuat undang-undang sehubungan dengan beberapa faktor yang memengaruhi kesan individu terhadap administrasi publik. Hal ini dapat membantu pemerintah dan organisasi terkait meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat luas. Temuan dalam penelitian ini juga membantu pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Karangnom, Kecamatan Pasrujambe, dan Kabupaten Lumajang. Peningkatan kualitas pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadapnya dan menjadi tolok ukur untuk evaluasi kinerja.

3) Bagi masyarakat

Dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat, maka penelitian ini bermanfaat: Dengan memberikan informasi tentang acara-acara publik di Desa Karangnom, sebuah komunitas di kabupaten Pasrujambe provinsi Lumajang, temuan penelitian berpotensi meningkatkan partisipasi masyarakat. Diharapkan terciptanya pelayanan publik yang lebih baik dan kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan meningkatkan partisipasi masyarakat.

4) Bagi Peneliti lain

Diharapkan akan memperluas pengetahuan tentang topik manajemen pemasaran, khususnya yang terkait dengan pengembangan langkah-langkah kepuasan masyarakat dan kualitas layanan publik di masa depan.

