

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Manusia setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan karena secara nyata pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak melayani bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Desa adalah suatu tempat yang jauh dari kesan ramai dan masyarakatnya cenderung bekerja disektor pertanian. Desa dipimpin oleh kepala desa yang bertugas untuk melayani rakyat dan membangun desa utuk mensejahterakan masyarakat. Kepala desa juga dibantu oleh aparat desa yang lain seperti sekretaris desa dan perangkat desa yang lain. Pemerintah desa merupakan salah satu pihak yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pemberian pelayanan publik. Baik atau buruk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan tergantung pada kualitas dan kuantitasnya, efektifitas dan efesiensinya. Masyarakat sebagai pihak yang dilayani akan menerima pelayanan itu dalam berbagai persepsi dan

kategori yang kontinumnya sangat tidak memuaskan/sangat tidak efektif/efisien, hingga yang terbaik pelayanannya yang dikategorikan pelayanan publik yang prima.

Pentingnya sikap pemerintahan desa dalam mewujudkan tujuan dan sasaran organisasi pemerintah tidak terlepas dari sikap dalam jiwa manusia yang sangat kuat mempengaruhi segala keputusan yang diambilnya. Aparatur desa sebagai figur utama dalam penyelenggaraan pemerintahan desa karena dituntut memiliki kemampuan dan kinerja yang baik di desa. Pemerintah desa yang terdiri dari kepala desa, sekretaris desa dan perangkat desa lainnya sebagai pihak yang bertindak melayani masyarakat juga merupakan komponen sumber daya manusia sehingga perlu ditingkatkan baik kemampuan profesional maupun pengisian formasi, sesuai tuntutan organisasi dan beban kerja yang dihadapi.

“Kualitas merupakan pemenuhan terhadap kebutuhan konsumen (*meeting the customer requirements*). Kualitas seringkali digunakan untuk menandakan keunggulan suatu produk barang atau jasa. Dengan selalu menciptakan barang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, maka akan memberikan kepuasan dan menumbuhkan kualitas pelanggan” (Oakland 2004 dalam Catur 2015:5).

“Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu” (Catur , 2015:13).

Kualitas jasa (*quality service*) tindakan atau kerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dari

tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas penerima jasa tersebut Lovelock and Wright, 1999 (dalam wahyuni catur dkk, 2015:13).

“Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan” (Kasmir, 2017:47).

“Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan” (Mahmudi, 2015:219).

UU No.25 Tahun 2009, pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Keberhasilan sebuah pemerintahan di desa dipengaruhi olehh keberhasilan mereka dalam melakukan pelayanan publik dengan baik dan memuaskan masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik akan membuat kehidupan masyarakat menjadi lebih mudah dan sejahtera.

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa yang baik adalah yang sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat, apabila kualitas jasa tidak sesuai dengan harapan masyarakat maka kualitas jasa tersebut dianggap buruk (Nasution, 2004 dalam Wahyuni, 2015:13).

Kualitas pelayanan adalah “ketidaksesuaian antara harapan konsumen dan persepsi konsumen”. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal, (Berry, Zeithaml, Parasuraman, 1990 dalam Wahyuni dkk, 2015:14).

Dimensi kualitas pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. (Lupiyoadi, 2013:216), mengemukakan bahwa dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL (*Service Quality*) terdiri dari 5 yaitu: (1) Berwujud (*Tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan menunjukkan eksistensinya kepada pihak external. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya. (2) Reliabilitas (*Reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu. Pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. (3) Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas. (4) Jaminan dan kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan. Untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan kepada perusahaan terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompensasi dan sopan santun. (5) *Empati (empathy)* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Kamarni (2011) dengan judul “Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam)”. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dapat diketahui bahwa terdapat 7 (tujuh) unsur pelayanan yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dari unsur ketujuh tersebut yang berpengaruh secara dominan berdasarkan kecepatan pelayanan, disiplin tenaga pelayanan, mendapatkan jasa

peradilan, kemampuan petugas pelayanan, penjadwalan penjaminan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan dan kejelasan petugas pelayanan.

Ernani Hadiyati (2014) dengan judul "*Service Quality and Performance Of Public Sector: Study on Immigration Office in Indonesia*". Hasil penelitian ini bermanfaat bagi pertimbangan pemerintah sebagai administrator layanan sektor publik bagi konsumen/masyarakat dalam upaya memperbaiki kinerja dan kualitas layanan.

Indah Yuni Astuti (2015) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Blitar". Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Blitar

Ruliaty (2016) dengan judul "*Community Satisfaction Index For Public Services at Attalassang Public Health Center Takalar Regency*". Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai disiplin pegawai servis (2,43), keadilan untuk mendapatkan layanan (2,35), dan kepastian jadwal pelayanan (2,41) mendapat poin C (kurang bagus), dan satu elemen dengan poin A (sangat bagus), yaitu unsur kepastian biaya pelayanan (3,26).

Delly Indriani, Sugeng Rusmiwari, dan Agung Suprojo (2017) dengan judul "Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus Izin Produksi Pangan Industri Rumah Tangga Di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu". Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Desa Babakan merupakan desa terpencil yang masuk kedalam Kecamatan Padang, Kabupaten Lumajang, Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Di Desa Babakan terdapat Kantor Desa yang merupakan tempat dimana karyawan bekerja untuk melayani segala kebutuhan yang diperlukan masyarakat, seperti pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), permintaan surat kelahiran, dokumen Kartu Keluarga dan lain-lain. Alasan penelitian ini dilakukan di Kantor Desa karena obyek inilah yang paling banyak berinteraksi langsung dengan masyarakat umum. Masyarakat bisa datang ke Kantor Desa Babakan hari Senin sampai dengan hari Sabtu jika ada kebutuhan administratif. Sesuai dengan UU No. 6/2014 (UU Desa) menyebutkan bahwa salah satu tujuan dari pengaturan tentang Desa adalah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa.

Permasalahan yang sering terjadi dalam pelayanan publik di Desa Babakan seperti yang dikeluhkan masyarakat yaitu lambatnya pelayanan terutama dalam hal pelayanan publik dibidang administratif seperti pembuatan KTP, surat kelahiran, akta tanah dan pelayanan yang sejenisnya. Kurangnya kesadaran terhadap tugas/kewajiban perangkat desa yang mengakibatkan tidak disiplinnya perangkat desa dalam bekerja seperti masuk tidak tepat waktu yang menyebabkan masyarakat terkadang harus menunggu ketika ingin mendapatkan pelayanan publik.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian ini akan meneliti dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Babakan”.

## **1.2. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dalam penelitian ini, perlu dilakukan pembatasan untuk menentukan fokus penelitian yang diteliti agar semakin jelas.

Adapun batasan dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini merupakan penelitian dibidang manajemen pemasaran.
2. Penelitian melakukan pengukuran kualitas pelayanan publik yang terdiri dari reliabilitas, ketanggapan, jaminan dan kepastian, empati, berwujud terhadap kepuasan masyarakat.
3. Subyek penelitian ini dibatasi hanya masyarakat Desa Babakan, Kecamatan Padang di Kabupaten Lumajang.

### **3.3. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan pembatasan masalah diatas, maka penulis mencoba merumuskan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan publik yang terdiri dari reliabilitas, ketanggapan, jaminan dan kepastian, empati, berwujud yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Desa Babakan, Kecamatan Padang Kabupaten Lumajang?
2. Apakah terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan publik yang terdiri dari reliabilitas, ketanggapan, jaminan dan kepastian, empati, berwujud yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat Desa Babakan, Kecamatan Padang Kabupaten Lumajang?
3. Manakah variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Desa Babakan, Kecamatan Padang Kabupaten Lumajang?

### **3.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan publik yang terdiri dari reliabilitas, ketanggapan, jaminan dan kepastian, empati, berwujud yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Desa Babakan, Kecamatan Padang Kabupaten Lumajang.
2. Untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan publik yang terdiri dari reliabilitas, ketanggapan, jaminan dan kepastian, empati, berwujud yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat Desa Babakan, Kecamatan Padang Kabupaten Lumajang.
3. Untuk mengetahui variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Desa Babakan, Kecamatan Padang Kabupaten Lumajang.

### **3.5. Kegunaan Penelitian**

1. Manfaat Teoritis Untuk menambah wawasan dan menguji kembali pengetahuan tentang manajemen pemasaran khususnya tentang kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat sehingga dapat diketahui apakah hasilnya dapat memperkuat atau justru melemahkan hubungan antar variabel penelitian.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Kantor Desa Babakan
    - 1) Memberikan informasi mengenai tingkat kualitas pelayanan publik di kantor Desa Babakan.

- 2) Dalam rangka memenuhi kepuasan masyarakat maka dapat diketahui faktor apa saja yang masih perlu diperbaiki dan dikembangkan di kantor Desa Babakan tersebut.
- 3) Dengan hasil ini dapat menjadi masukan dan pertimbangan untuk mengadakan evaluasi tentang Kualitas Pelayanan Publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

b. Bagi Peneliti

Sebagai bahan masukan bagi para peneliti yang akan mengadakan penelitian lebih mendalam tentang kepuasan masyarakat dan faktor-faktor yang mempengaruhi di bidang pelayanan publik. Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) di STIE Widya Gama Lumajang.

c. Bagi Masyarakat dan Pembaca

Sebagai sumbangan pustaka dan bahan tambahan pengetahuan mengenai kegiatan pelayanan publik khususnya tentang kepuasan masyarakat.