

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Jasa merupakan bentuk pelayanan baik pelayanan pribadi (*personal service*) maupun jasa sebagai suatu produk. Jasa sebagai pelayanan adalah suatu aktivitas untuk pemenuhan kebutuhan yang diberikan oleh suatu lembaga kepada pihak lain. Pelayanan adalah tugas utama dari aparatur sebagai pelayan dan abdi masyarakat. Sosok aparatur pemerintah seperti Pemerintah Daerah harus memiliki profesionalitas tinggi, etos kerja yang tinggi, serta memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan fungsi dan tugasnya serta memenuhi aspirasi masyarakat.

Pemerintah berfungsi memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat baik perseorangan maupun badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban dalam pelayanan publik. Dalam Undang – Undang Republik Indonesia Pasal 5 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa “ ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan”. Diantaranya pendidikan, pengajaran, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, dan sektor strategis lainnya.

Dinas Sosial merupakan salah satu instansi pemerintah yang menyediakan berbagai pelayanan publik dalam lingkup jaminan sosial. Diantaranya pelayanan pemberian rekomendasi ijin pendirian dan/atau pencabutan lembaga kesejahteraan sosial. Tugas tersebut telah dijelaskan dalam Peraturan Bupati Lumajang Nomor

61 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial. Pelayanan Santunan kematian bagi penduduk miskin yang telah dijelaskan dalam Peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2017 tentang Santunan Kematian bagi penduduk miskin. Dan masih banyak lagi pelayanan lainnya.

Pelayanan Publik merupakan tolok ukur kinerja instansi pemerintah yang paling dapat dilihat oleh masyarakat. Pemikiran masyarakat di Indonesia yang semakin maju menimbulkan sebuah pandangan baru tentang bagaimana masyarakat tidak hanya memikirkannya apa yang akan dibutuhkan tetapi juga kepuasan dan kenyamanan yang diperoleh. Masyarakat dapat langsung memberikan masukan kepada instansi penyedia layanan dan menilai kinerja aparatur pemerintah terhadap pelayanan yang diterima. Tidak hanya melihat dari kualitas pelayanannya saja tetapi juga harus didukung dengan *servicescape* atau lingkungan fisik yang baik.

Servicescape menurut Lupiyoadi (2016:120) adalah lingkungan tempat penyampaian jasa dimana konsumen dan penyedia jasa berinteraksi dengan didukung unsur berwujud untuk mendukung dan mengkomunikasikan peranan jasa tersebut. Lingkungan jasa tidak hanya mempengaruhi masyarakat sebagai konsumen jasa, tetapi juga bagi karyawan yang menjadi pelaku jasa tersebut. Menurut Bitner dalam Lupiyoadi (2016:124) dimensi *servicescape* atau lingkungan layanan dibagi menjadi 3 yaitu kondisi sekitar, tata letak spasial dan fungsionalitas, serta tanda, simbol dan artefak.

Kondisi sekitar adalah lingkungan layanan yang mempengaruhi kelima panca indera. Karakteristik ini tanpa disadari dapat mempengaruhi emosi, persepsi, sikap dan perilaku masyarakat. Ada berbagai macam unsur yang membentuk kondisi sekitar yaitu suhu/temperatur, pencahayaan, kebisingan, kualitas udara, kebersihan, musik dan aroma.

Tata letak spasial dan fungsionalitas merupakan dimensi kedua yang juga penting mengacu pada bagaimana suatu penyedia jasa mengatur segala benda dan fungsi-fungsi yang bermanfaat untuk memudahkan pelayanan jasa mulai dari tata letak peralatan, bentuk perabotan, meja pelayanan dan keberfungsian alat. Dimensi ini menentukan fasilitas untuk operasi layanan.

Sedangkan tanda, simbol dan artefak merupakan dimensi yang sering dapat ditangkap dengan mata kita. Penyedia jasa harus berusaha mengarahkan masyarakat atau pengguna layanan dalam proses jasanya dengan cara yang sangat halus, melalui cara yang mudah dipahami tanpa adanya penalaran seperti simbol dan sinyal-sinyal yang berada pada tempat penyampaian jasa. Tanda tersebut juga sebagai petunjuk arah, untuk mengkomunikasikan naskah layanan dan juga sebagai aturan perilaku. Seperti papan nama dan tanda/petunjuk layanan yang terkait.

Semua kalangan masyarakat dapat merasakan pelayanan publik yang disediakan pemerintah. Kepuasan masyarakat akan terbentuk melalui keberhasilan aparatur dalam membangun kinerja pelayanan publik yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Menurut Kotler dalam Rambat Lupiyoadi (2016:246),

menjelaskan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja yang dirasakan dengan kebutuhan dan harapannya.

Menurut Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik “ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.” Jika masyarakat merasa jasa aktual dan *servicescape* lebih baik dari yang mereka harapkan maka mereka akan bahagia dan puas, namun jika sebaliknya maka mereka akan kurang puas.

Beberapa penelitian tentang *servicescape* telah dilakukan seperti penelitian oleh Cempaka Dyah Pramita, dkk (2015) tentang pengaruh *servicescape* (lingkungan layanan) terhadap kepuasan dan dampaknya pada loyalitas nasabah (survei pada nasabah tabungan Simpeda PT. Bank Pembangunan Jawa Timur tbk. kantor cabang Kediri) memperoleh hasil bahwa *servicescape* memiliki pengaruh secara langsung terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah dipengaruhi oleh kepuasan nasabah.

Penelitian oleh Mega Silia Ransulangi, dkk (2015) tentang pengaruh kualitas produk, harga dan *servicescape* terhadap kepuasan konsumen pengguna rumah makan Ocean 27 Manado menyatakan bahwa kualitas produk, harga dan *servicescape* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Ocean 27 Manado. *Servicescape* dan kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada

rumah makan Ocean 27 Manado. Namun kepuasan konsumen pada rumah makan Ocean 27 Manado secara parsial tidak dipengaruhi oleh harga.

Penelitian oleh Ayu Wulansari Putri dan Achmad Fauzi DH (2017) tentang pengaruh *servicescape* (lingkungan layanan) terhadap kepuasan dan dampaknya pada loyalitas (survei pada pelanggan Madam Wang Secret Garden Cafe Malang) memperoleh hasil bahwa dimensi kondisi sekitar, tata letak spasial dan fungsionalitas, tanda, simbol dan artefak serta karyawan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan loyalitas pelanggan pada Madam Wang Secret Garden Cafe Malang dipengaruhi positif dan signifikan oleh kepuasan.

Sedangkan penelitian So Young Lee dan Jun Ha Kim (2014) tentang *Effects of Servicescape on Perceived Service Quality, Satisfaction and Behavioral Outcomes in Public Service Facilities* memperoleh hasil bahwa daya tarik dan kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Sedangkan variabel kebersihan, layout, dan kenyamanan berpengaruh terhadap kepuasan.

Berdasarkan observasi dari data Ombudsman Republik Indonesia tentang implementasi pelayanan publik baik oleh pemerintah pusat maupun daerah rata-rata implementasi tersebut berada di bawah 30 persen. Pada kementerian 22,2 persen, lembaga negara dan pemerintah 27 persen dan pemerintah daerah 10,5 persen. Ini artinya implementasi pelayanan publik rendah dan masih memprihatinkan.

Masih banyaknya kelemahan suatu pelayanan di instansi pemerintah membuat masyarakat atau pengguna jasa semakin berani dalam mengajukan tuntutan keinginan dan aspirasi kepada pemerintah. Masyarakat juga semakin kritis dalam melakukan kontrol terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah. Untuk mengetahui harapan apa yang diinginkan oleh masyarakat, sejauh mana *servicescape* pelayanan publik telah diberikan dan bagaimana tingkat kepuasan masyarakat mengenai *servicescape* yang terdapat pada Dinas Sosial Kabupaten Lumajang.

Berdasarkan uraian sebelumnya maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul “ Pengaruh Dimensi *Servicescape* Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Sosial di Kabupaten Lumajang ”.

1.2 Batasan Penelitian

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah yang tidak sesuai dengan pembahasan agar tercapainya tujuan penelitian. Batasan masalah dalam penelitian ini meliputi :

- a. Penelitian di bidang manajemen pemasaran jasa
- b. Dimensi *Servicescape* yang digunakan terdiri dari kondisi sekitar, tata letak spasial dan fungsionalitas serta tanda, simbol dan artefak untuk mengukur kepuasan masyarakat.
- c. Penelitian tentang pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Lumajang

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka penelitian ini dilakukan untuk menjawab permasalahan yang dirumuskan sebagai berikut:

- a. Apakah kondisi sekitar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Sosial di Kabupaten Lumajang?
- b. Apakah tata letak spasial dan fungsionalitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Sosial di Kabupaten Lumajang?
- c. Apakah tanda, simbol dan artefak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Sosial di Kabupaten Lumajang?
- d. Apakah dimensi *servicescape* yang terdiri dari kondisi sekitar, tata letak spasial dan fungsionalitas serta tanda, simbol dan artefak yang signifikan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Sosial di Kabupaten Lumajang ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui pengaruh kondisi sekitar yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Sosial di Kabupaten Lumajang
- b. Mengetahui pengaruh tata letak spasial dan fungsionalitas yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Sosial di Kabupaten Lumajang
- c. Mengetahui pengaruh tanda, simbol dan artefak yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Sosial di Kabupaten Lumajang

- d. Mengetahui pengaruh dimensi *servicescape* yang terdiri dari kondisi sekitar, tata letak spasial dan fungsionalitas serta tanda, simbol dan artefak yang signifikan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Sosial di Kabupaten Lumajang

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

- a. Manfaat Teoritis :

Dari segi pengembangan ilmu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan masyarakat mengenai *servicescape* pada Dinas Sosial di Kabupaten Lumajang.

- b. Manfaat Praktis :

- 1) Bagi Dinas Sosial

Sebagai bahan informasi/masukan bagi Dinas Sosial Kabupaten Lumajang untuk meningkatkan pelayanan berupa *servicescape* yang selanjutnya akan menumbuhkan kepuasan masyarakat.

- 2) Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan kajian ilmiah baik bagi mahasiswa ataupun dosen untuk pengembangan penelitian dengan variabel yang lebih luas.

- 3) Bagi peneliti

Sebagai bahan pengembangan ilmu pengetahuan selama menempuh bangku kuliah yang berupa teori dan praktek nyata serta menjadi tugas akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I di STIE Widyagama Lumajang.