

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Secara umum pelayanan publik biasa difahami sebagai jenis pelayanan yang disediakan untuk masyarakat baik yang dilakukan oleh pemerintah atau swasta. Dalam konteks program ini yang dimaksud pelayanan publik adalah aktifitas pelayanan terhadap masyarakat yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan. Tujuannya pelayanan publik adalah untuk menyediakan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diinginkan atau yang dibutuhkan oleh masyarakat atau konsumen. Pelayanan yang baik akan membawa implikasi terhadap kepuasan publik atas pelayanan yang diterima.

Untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan “pelayanan” dan yang “dilayani” kepengertian sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikanannya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, pelayanan terbaik oleh birokrat adalah tidak memandang siapa yang dilayaninya apakah itu masyarakat biasa atau dari kalangan keluarga birokrat itu sendiri agar tidak terjadi diskriminasi, serta melayani dengan tepat waktu yang telah ditentukan agar masyarakat tidak terlalu lama menunggu.

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dimana terdapat lima dimensi. Menurut Parasuraman (1995) menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan meliputi persepsi yang berhubungan dengan sarana fisik (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*) yang dapat diukur dengan instrumen *SERVQUAL*.

Peningkatan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik (*Publik Service*) yang efektif, efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayanan publik semakin populer. Hal ini terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang terus bertambah. Masyarakat yang sebagai subjek layanan tidak suka lagi pelayanan yang berbelit-belit, lama dan beresiko karena rantai birokrasi yang panjang.

Pelayanan harus segera diatasi dengan melakukan perbaikan terhadap sistem pelayanan dalam segala hal seperti perizinan, pembuatan surat-surat dan sebagainya. Salah satunya Regulasi terhadap pelayanan perizinan perlu dilakukan agar masyarakat yang memerlukan perizinan dapat dilayani dengan baik, ramah tamah, sopan santun dan selalu berada ditempat pada jam kerja. Dengan adanya perbaikan pelayanan perizinan, diharapkan akan dapat meningkatkan minat masyarakat untuk mengurus izin yang diperlukannya.

Kualitas aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan tingkat efisiensi, efektivitas dan produktivitas dari sistem kelembagaan, kepegawaian, dan ketatalaksanaan dalam mendorong menumbuhkan serta membarikan pengayoman terhadap prakarsa dan pemenuhan kebutuhan pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat. Pelayanan yang diharapkan dan menjadi tuntutan pelayanan publik oleh organisasi publik yaitu pemerintah lebih mengarahkan

pada pelayan publik yang lebih proposional, efisien, efektif, responsive, dan transparan.

Pelayanan publik merupakan bagian integral dari mekanisme sistem pemerintahan disamping fungsi lainnya dalam pemerintahan. Hal pokok yang menjadi perhatian adalah bahwa suatu pelayanan itu terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan (*Costumer*). Makin luasnya lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (*public service*) yang dikelola pemerintah meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat, hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan dan jasa publik yang dibutuhkan bermula saat seseorang berada dalam kandungan ketika hendak diperiksa oleh dokter pemerintah, setelah lahir mengurus akta kelahiran, saat mencapai usia 17 tahun memerlukan identitas diri (KTP), menjalani pendidikan, mendapatkan macam-macam perijinan dan sebagainya sampai seseorang meninggal dunia membutuhkan surat pengantar untuk penguburan ataupun akta kematian. Hakekatnya pemerintah dalam menjalankan pelayanan memiliki tiga fungsi pokok dengan tidak melihat tingkatan atau strata dalam masyarakat (*deskriminasi*), yaitu *publik services function* (fungsi pelayanan masyarakat), *development function* (fungsi pembangunan), dan *protection function* (fungsi perlindungan) yang kemudian akan melahirkan barang dan jasa yang dibutuhkan dalam Etika Adminitrasi Negara.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dikantor Kecamatan sangat tergantung pada bagaimana petugas Kecamatan tersebut mampu melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya. Apabilah petugas Kecamatan tidak biasa melayani masyarakat dengan baik maka masyarakat malas untuk mengurus identitas kependudukannya.

Penampilan bukti fisik (*Tangible*) merupakan aspek perusahaan jasa yang mudah terlihat dan ditemui konsumen, yaitu dalam wujud sarana dan prasarana, alat pembuatan KTP dan KK, alat komunikasi .Sebagai contoh: komputer, kamera, sounsistem dan lain-lain. Kemudahan akses dan pemahaman akan konsumen (*Empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan dengan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian dan memahami pelanggan. Sebagai contoh : petugas Kecamatan yang selalu siap membantu apabila masyarakat ingin membuat surat perijinan kependudukan atau jika masyarakat mengalami kebingungan dengan adanya prosedur pembuatan KK dan KTP. Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kemauan untuk memberikan pelayanan dan membantu konsumen dengan segera. Dalam hal ini yang penting adalah standar-standar yang digunakan harus sesuai dengan permintaan atau harapan, cepat tanggap yang diinginkan konsumen serta persepsi konsumen tentang kecepatan bukan didasarkan atas persepsi perusahaan. Sebagai contoh : apabila masyarakat ingin membuat kartu tanda penduduk (KTP) atau kartu keluarga (KK), karyawan Kecamatan harus bisa cepat melayani agar masyarakat tidak terlalu lama menunggu. Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan perusahaan menyampaikan jasa yang akurat dan konsisten. Sebagai contoh : apabila akan diadakan pemutihan KK, pemutihan akta kelahiran atau pembaruan prosedur, Kecamatan selalu menyediakan informasi yang akurat atau sosialisasi. Jaminan kepastian (*Assurance*) adalah kompetensi, sopan santun, kredibilitas, dan keamanan yang akan membantu keyakinan konsumen bahwa ia akan mendapatkan jasa yang diharapkan. Sebagai contoh : karyawan Kecamatan selalu menghadapi pertanyaan masyarakat dengan sopan, melayani dengan ramah dan senyum hal itu membuat masyarakat merasa nyaman berada di

Kecamatan.

Penampilan bukti fisik, kemudahan akses dan pemahaman akan konsumen, kehandalan, jaminan kepastian, dan tanggapan sangat berpengaruh terhadap variabel kualitas karena kelima dimensi tersebut saling berhubungan untuk mendukung terjadinya kualitas Kecamatan yang memadai. Apabila salah satu ada yang tidak bisa dipenuhi, maka variabel kualitas tidak akan tercipta dengan optimal. Penampilan elemen fisik, kemudahan akses dan pemahaman akan konsumen, kehandalan, jaminan kepastian, dan tanggapan juga berpengaruh terhadap variabel kepuasan. Karena tanpa kelima dimensi di atas sangat penting sebagai sarana untuk menciptakan kepuasan bagi masyarakat yang menggunakan kantor Kecamatan sebagai sarana administrasi negara.

Memberikan pelayanan yang dapat memuaskan kepuasan kepada masyarakat bukanlah merupakan hal yang mudah, sering juga ditemukan masalah pada pelaksanaan masyarakat tidak nyaman. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan yang matang dan fasilitas yang memadai agar tercipta kepuasan masyarakat. Salah satunya di Kecamatan Glagah pada Kabupaten Lamongan juga tidak lepas dari masalah pelayanan seperti halnya dari segi kecepatan administrasi yang masyarakat lakukan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan yang lambat dan melebihi waktu yang ditetapkan adapun jenis pelayanan yang diberikan Kecamatan Glagah dan waktu penyelesaiannya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.1
Jenis pelayanan di Kecamatan Glagah

No	Jenis Pelayanan	Standart Waktu	Fakta Waktu Penyelesaian
1	KTP	1 hari	1 hari
2	KK	3 hari	2 minggu
3	Akte Kelahiran	3 hari	1 minggu
4	Akte Tanah	5 hari	1 minggu

Sumber : hasil observasi lapangan

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui dimana terdapat masalah waktu penyelesaian pelayanannya. Ketidak konsistennya dalam penyelesaian pelayanan dapat merugikan masyarakat. Dari segi kedisiplinan karyawan Kecamatan, misalnya saja dari observasi lapangan peneliti menemukan masalah yakni kehadiran camat yang kurang maksimal, masalah lain yang ditemukan oleh peneliti ialah kurangnya kedisiplinannya pegawai dalam waktu masuk kantor. Seharusnya pegawai Kecamatan mulai bekerja pukul 07:00 s/d 15:00 WIB. Namun dari observasi lapangan peneliti menemukan tidak sedikit karyawan yang masuk kerja melebihi waktu yang ditetapkan yakni rata-rata masuk kantor pukul 08:15 WIB. Hal ini tentu merugikan dan menghambat masyarakat yang memperoleh pelayanan yang optimal. Pembentukan Kecamatan dimaksudkan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Namun faktanya untuk mendapatkan pelayanan yang optimal rupanya masih hal yang sulit untuk mencapainya.

Sehingga secara berangsur-angsur berusaha untuk mengurangi atau menuntaskan masalah tersebut dengan mengadakan beberapa regulasi dalam peraturan dan pelaksanaan birokrasi pelayanan. Hal itu dapat dilihat dengan

diberlakukannya peraturan yang tegas dan sangsi yang berat terhadap petugas yang telah melanggar peraturan yang sudah dibuat. Tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat dibidang perizinan.

Pada dasarnya penelitian ini ingin menganalisis pengaruh kualitas pelayanan di kantor Kecamatan terhadap kepuasan masyarakat Kota Lamongan khususnya di Kecamatan Glagah. Di dalam laporan Jawa Timur dalam Angka 2013 yang dipublikasikan oleh BPS Jawa Timur (2013), bahwa laju pertumbuhan Kota Lamongan dari tahun 2000 sampai dengan 2013 adalah 4,32 persen. Dengan laju pertumbuhan tersebut, Kota Lamongan menjadi kota dengan laju pertumbuhan tercepat di Jawa Timur. Meningkatnya jumlah penduduk Kota Lamongan disebabkan tingginya migrasi penduduk ke Kota Lamongan, hal ini dibenarkan pada hasil sensus penduduk 2010 mengenai data penduduk menurut wilayah, jenis kelamin dan status migrasi seumur hidup Provinsi Jawa Timur bahwa 63,85 persen penduduk Kota Lamongan dikategorikan dalam status migrasi seumur hidup. Dengan pesatnya perkembangan jumlah penduduk di Kota Lamongan, menyebabkan laju permintaan kartu tanda penduduk (KTP) dan kartu keluarga (KK) di Kota Lamongan pun ikut meningkat

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah, maka penulis tertarik mengajukan sebuah penelitian dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT” (Studi Pada Kantor Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan)

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, permasalahan yang dihadapi oleh kantor Kecamatan Glagah tersebut adalah meningkatkan kualitas pelayanan agar tetap bisa memberikan kepuasan bagi para masyarakat, maka masalah dari penelitian ini adalah bagaimana mengetahui bahwa para masyarakat yang menggunakan kantor Kecamatan tersebut masih puas atau tidak puas atas layanan yang telah diberikan oleh kantor Kecamatan Glagah.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelayanan di kantor Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan?
2. Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelayanan di kantor Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan ?
3. Di antara variabel kualitas pelayanan tersebut, manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat?

1.3. Tujuan penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian perlu ditentukan terlebih dahulu tujuan penelitian agar tidak kehilangan arah dalam melakukan penelitian. Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh secara simultan

terhadap kepuasan pelayanan di kantor Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan.

2. Untuk mengetahui pengaruh secara persial antara reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan pelayanan di kantor Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan
3. Untuk mengetahui variabel yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen kantor Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan.

1.4. Manfaat penelitian

Beberapa manfaat yang diharapkan adalah :

1. Bagi Perkembangan Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, wawasan serta menambah khasanah kepustakaan khususnya dalam penelitian tentang kepuasan konsumen.

2. Bagi Kantor Kecamatan Glagah

Penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai bahan evaluasi terhadap efektifitas dan efisiensi dalam menerapkan strategi untuk menciptakan kepuasan bagi masyarakat.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan di bangku kuliah didalam kondisi praktis yang ada di masyarakat dibidang ilmu manajemen, khususnya manajemen pemasaran jasa tentang kualitas pelayanan, terhadap kepuasan konsumen.