

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia sebagai makhluk sosial senantiasa membutuhkan kehadiran orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Manusia menciptakan berbagai macam bentuk fasilitas yang diperuntukkan bagi orang lain yang berkaitan dengan penyediaan kebutuhan manusia dalam berbagai macam bentuk, seperti jual beli atau kegiatan ekonomi, kegiatan pendidikan, kegiatan sosial, dan lain sebagainya. Penyediaan berbagai macam kegiatan atau kebutuhan manusia tersebut perlu dilaksanakan dengan memperhatikan perilaku masyarakat pasca dilaksanakannya kegiatan tersebut guna menentukan sejauh mana performa yang diberikan agar mampu dipertahankan, diperbaiki, maupun ditingkatkan di kemudian hari. Hal ini yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat terhadap segala sesuatu yang mereka dapatkan dari hasil kegiatan tersebut.

Menciptakan Kepuasan masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan tiap-tiap pemberi pelayanan. Menurut Atmaja (2018:51) mengemukakan bahwa, “Kepuasan Masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan”. Kegiatan pelayanan yang diberikan pemerintah daerah akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kerja pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Pasolong (2017), “Semakin

baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)". Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. Penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Kegiatan yang dilakukan oleh pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkatan kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat (IKM). Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam keputusan menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/14/M.PAN/2/2017 tentang pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

Faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Tingkat kepuasan masyarakat tersebut dipengaruhi oleh pelayanan publik yang diberikan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan, memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik, mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat.

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Kecamatan Rejoso yang beralamatkan di Desa Rejoso Lor Kecamatan Rejoso Kabupaten Pasuruan, salah satu instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan. Masyarakat sangat membutuhkan pelayanan dari kantor kecamatan. Permasalahan yang didapat dalam penulisan ini yaitu masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik dari kantor Kecamatan Rejoso Kabupaten Pasuruan. Kantor Kecamatan Rejoso merupakan instansi pelayanan publik tingkat kecamatan dimana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum maksimal .berdasarkan hasil pra-survey terlihat prosedur pelayanan di kecamatan rejoso kurang jelas dengan minimnya papan informasi yang menjelaskan tentang prosedur pelayanan yang ditunjukkan

kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa kesulitan ketika memerlukan jasa pelayanan yang sesuai dengan harapannya.

Masalah yang ditemukan oleh peneliti di lapangan adalah salah satu masyarakat Kecamatan Rejoso Kabupaten Pasuruan, ketika berurusan di Kantor Camat Rejoso Kabupaten Pasuruan untuk mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP), beliau mengatakan kepada peneliti bahwa ketika beliau mengurus persyaratan sudah dinyatakan lengkap dan bisa diambil minggu depan, tetapi ternyata waktu penyelesaiannya tidak seperti yang dikatakan, masyarakat seperti tidak dilayani, pegawai sibuk mengobrol dengan temannya.

Berdasarkan uraian diatas dan observasi awal yang dilakukan penulis di Kantor Camat Rejoso Kabupaten Pasuruan, menunjukkan fakta bahwa masih adanya keluhan dari masyarakat antara lain; ketidaktepatan waktu penyelesaian, aparat yang susah ditemui pada saat berurusan, masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui dengan jelas mengenai prosedur pelayanan khususnya persyaratan yang harus dilengkapi. Adapun hambatan dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Rejoso yaitu pengadaan sarana dan prasarana kantor yang kurang menunjang kinerja dalam proses pelayanan, kurang seriusnya aparat ketika berurusan dengan masyarakat ketika melayani sehingga memperlambat proses pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Manusia pada dasarnya senantiasa membutuhkan pelayanan. Pelayanan yang dimaksud dapat berasal dari berbagai macam aspek yang beragam. Namun pada umumnya, pelayanan yang diperoleh dan dibutuhkan masyarakat sejauh ini ialah mendapatkan pelayanan publik dari fasilitas yang disediakan oleh pemerintah guna

menunjang kehidupannya sebagai warga Negara Indonesia. Aktifitas pelayanan publik juga berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan dalam bermasyarakat. Pelayanan yang diberikan tidka hanya mampu memenuhi kebutuhan, namun juga mampu memberikan kepuasan dan pelayanan yang baik sebab hal tersebut merupakan hak yang seharusnya diperoleh warga Negara dari setiap instansi publik pemerintahan. Pelayanan merupakan tugas yang harus dilaksanakan baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk tugas yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan.

Pelaksanaan pelayanan dan mutu pelayanan instansi milik pemerintah bergantung pada mutu sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari adanya pelayanan sebab manusia-lah yang menggerakkan dan melaksanakan pelayanan. Kualitas sumber daya manusia

menjadi salah satu tolak ukur terpenuhinya syarat, spesifikasi, dan harapan tercapainya pelayanan yang bemutu. Peranan sumber daya manusia memiliki posisi yang penting dalam sebuah organisasi guna mencapai tujuan dari organisasi. Sumber daya manusia menentukan sejauh mana kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan. Apabila kualitas sumber daya manusia buruk, maka akan sulit mencapai tujuan organisasi dengan baik. Sebaliknya, apabila sumber daya manusia yang dimiliki sangat baik, maka akan semakin mudah mencapai tujuan organisasi.

Peranan sumber daya manusia menjadi semakin penting bila dikaitkan dengan perkembangan global yang penuh dengan persaingan diantara organisasi. Salah satu cara yang dilakukan organisasi dalam menghadapi persaingan yaitu dengan memberdayakan dan menggali seluruh potensi SDM yang dimilikinya itu secara maksimal. Sejalan dengan hal tersebut, maka suatu organisasi perlu meningkatkan perhatiannya terhadap kualitas karyawannya, baik perhatian dari segi kualitas pengetahuan dan keterampilan, karir maupun tingkat kesejahteraannya, sehingga dapat meningkatkan prestasi dan motivasi pegawai untuk memberikan seluruh kemampuannya dalam pencapaian tujuan organisasi.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktivitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat berharga, maka perusahaan bertanggung jawab untuk memelihara kualitas kehidupan kerja agar bersedia memberikan kontribusinya secara optimal untuk mencapai tujuan perusahaan.

Perkembangan era globalisasi yang semakin maju, menuntut manusia untuk memiliki kemampuan dan kecakapan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di berbagai bidang. Perubahan pola kehidupan manusia pada abad 21 yang terasa pada saat ini merupakan salah satu ciri era globalisasi atau disebut dengan era keterbukaan (*era of oppenes*), ini dibuktikan dengan berkembangnya Ilmu Pengetahuan (*science*) dan Teknologi (*tecnology*). Pengetahuan dan wawasan seseorang dapat diperoleh melalui proses pendidikan dan pelatihan, oleh sebab itu pendidikan turut menjadi faktor utama dalam memberikan pengaruh terhadap kualitas sumber daya manusia.. Kualitas sumber daya manusia diperlukan dalam hal bersaing secara positif dengan daerah lain di Indonesia. Guna mewujudkan hal tersebut, maka pendidikan dan pelatihan menjadi faktor utama mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas.

Kualitas pelayanan dan kualitas sumber daya manusia merupakan dua hal yang saling berkaitan satu sama lain. Pelayanan yang berkualitas diperoleh apabila organisasi memiliki kualitas sumber daya manusia yang baik pula. Efisiensi kerja yang tinggi bergantung pada sumber daya manusia yang melaksanakan tugas dan kewajibannya dengan baik, memiliki disiplin kerja yang tinggi, serta berkomitmen terhadap tanggungjawab yang dimilikinya. Dua hal penting tersebut turut berpengaruh pada kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan, sehingga kepuasan masyarakat dapat menjadi tolak ukur seberapa tinggi kualitas pelayanan dan sumber daya manusia yang ada.

Berdasarkan dari hasil pengamatan pra-survey pada Kantor Camat Rejoso Pasuruan, terkait kualitas pelayanan pegawai masih belum optimal, masih ada

beberapa pegawai yang belum menerapkan disiplin bekerja dan beberapa juga ada yang tidak tepat waktu, sehingga kegiatan pelayanan terganggu dan menyulitkan masyarakat yang mempunyai kepentingan oleh karena itu hal ini mempengaruhi kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Rejoso Kabupaten Pasuruan” . Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh **Kualitas Pelayanan dan Kualitas sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Rejoso Kabupaten Pasuruan.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka penelitian menyampaikan perumusan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan dan kualitas sumber daya manusia secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Rejoso Kabupaten Pasuruan?
2. Apakah kualitas pelayanan secara partial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Rejoso Kabupaten Pasuruan?
3. Apakah kualitas sumber daya manusia secara partial terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Rejoso Kabupaten Pasuruan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti menyampaikan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh secara simultan kualitas pelayanan dan kualitas sumber daya manusia terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Rejoso Kabupaten Pasuruan.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara partial terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Rejoso Kabupaten Pasuruan.
3. Mengetahui pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Rejoso Kabupaten Pasuruan.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan kegunaan dan kontribusi yang positif bagi semua pihak. Adapun manfaat penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Kegunaan teoritis
 - a. Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi dalam menambah pengetahuan dan bahan acuan bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian manajemen sumber daya manusia, terutama mengenai kajian pelayanan publik, kedisiplinan pegawai serta kepuasan masyarakat pengguna jasa.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan koleksi sehingga memberikan wawasan dan pengetahuan yang lebih luas tentang studi kajian manajemen sumber daya manusia yang ada dalam kehidupan masyarakat.

b. Bagi Pemerintah Kantor Kecamatan

Hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran nyata dan menjadi bahan pertimbangan bagi pegawai Kantor Kecamatan dalam melayani masyarakat.

c. Bagi Masyarakat Umum

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman masyarakat pada umumnya agar lebih peka terhadap masalah-masalah yang timbul dalam hal pelayanan publik, sehingga masyarakat juga berperan aktif dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dan bisa dikembangkan menjadi lebih sempurna.