

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat mempunyai dampak terhadap kemampuan suatu organisasi pemerintah dalam berhasil melaksanakan tanggung jawab administratif dan tugasnya. Tatakelola pemerintahan yang baik akan terwujud jika kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah didukung oleh kapasitas organisasi yang memadai. Hal ini sangat berkaitan dengan seberapa bahagia masyarakat terhadap segala sesuatu yang dihasilkan dari kegiatan tersebut.

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat kerja daerah kabupaten dibawah kecamatan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada camat. Kelurahan Gratitunon mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan serta melaksanakan tugas sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Pembentukan Kelurahan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintah Kelurahan secara berdayaguna, berhasilguna dan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan. Perilaku masyarakat saat ini perlu diseimbangkan agar dapat menyediakan berbagai jenis kegiatan atau memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kepuasan masyarakat merupakan hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada penyelenggara pelayanan publik (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017). Apabila kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan yang diharapkan, maka Kepuasan masyarakat dapat tercapai. Komunikasi juga diperlukan untuk Kepuasan Masyarakat. Komunikasi disini sangat penting guna untuk mengetahui keinginan atau harapan masyarakat.

Kualitas pelayanan dan Komunikasi merupakan dua elemen yang berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada penelitian terdahulu (Ayu & Riance, 2021). Menurut Jeany & Siagian (2020) bahwa kualitas pelayanan merupakan sebuah perilaku yang dapat mewujudkan perubahan yang diperlukan, yang dimana seseorang dapat melakukan sebuah evaluasi terhadap bagaimana pelayanan yang dilakukan guna memenuhi Kepuasan Masyarakat. Kualitas pelayanan diartikan sebagai upaya pemenuhan keinginan masyarakat beserta ketepatan tata cara penyampaiannya.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat adalah Komunikasi. Menurut Wibowo (2016) Komunikasi adalah pertukaran informasi antara sender dan receiver untuk menarik kesimpulan sebagai persepsi tentang suatu antara individu yang terlibat. Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, maka pegawai perlu memiliki keterampilan komunikasi yang baik dengan masyarakat. Reputasi organisasi pemerintahan juga dapat ditingkatkan melalui komunikasi.

Salah satu permasalahan yang terjadi di Kantor Kelurahan Gratitunon Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan adalah munculnya keluhan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan dan komunikasi kepada

masyarakat. Pada praktiknya, seringkali ditemukan pegawai yang tidak bekerja sebagaimana mestinya. Seperti halnya lambat dan bertele – telenya penyelesaian administrasi suatu urusan. Hal tersebut dapat diartikan bahwa para pegawai masih belum memberikan kualitas pelayanan yang baik. Di sisi lain para pegawai biasanya tidak berkomunikasi dengan baik terhadap masyarakat sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dan muncul ketakutan dalam berbagi sebuah informasi dibenak masyarakat.

Untuk mencapai tujuan yang baik dan dapat memenuhi kepuasan masyarakat, pegawai Kelurahan Gratitunon harus menjalankan fungsi dan tugasnya dengan baik serta lurah Kelurahan Gratitunon harus memotivasi para pegawai agar meningkatkan kualitas pelayanan dan berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat. Agar keinginan masyarakat dapat dipenuhi dan citra Kelurahan Gratitunon menjadi baik.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi terhadap Kepuasan Masyarakat didukung melalui sejumlah kajian studi yang memperlihatkan adanya pengaruh positif pada keduanya. Menurut Firmansyah & Rosy (2021) membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. Dikemukakan juga oleh penelitian terdahulu bahwasannya komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Endarnani et al., 2022). Menurut Ayu & Riance (2021) Kualitas pelayanan dan Komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan pada latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan peneliandengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi terhadap Kepuasan Masyarakat diKelurahan Gratitunon Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang tersebut terdapat beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas pelayanan dan Komunikasi berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Gratitunon Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan?
2. Apakah Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Gratitunon Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan?
3. Apakah Komunikasi berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Gratitunon Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Gratitunon Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan.
2. Mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Gratitunon Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan.

3. Mengetahui pengaruh Komunikasi secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Gratitunon Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan.

D. Manfaat Penelitian

Harapannya adalah dapat bermanfaat bagi banyak pemangku kepentingan, yang meliputi :

1. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan akan menjadi masukan dalam upaya meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Gratitunon Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan. Sehingga kedepannya memiliki pegawai yang berkinerja berkualitas dan memiliki teknik komunikasi yang baik.

2. Bagi Fakultas

Penelitian ini diharapkan mampu membantu para dosen, mahasiswa ataupun kalangan akademis lainnya dalam penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi terhadap Kepuasan Masyarakat.

3. Bagi Pihak Lain

Peneliti mengharapkan agar penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar penelitian lanjutan dan sebagai pengembangan pembelajaran bagi pembaca.