BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan adanya penerapan kedaulatan daerah pada wilayah Indonesia terhadap kabupaten/kota, maka hal itu memberikan kesempatan dan peluang besar bagi masing-masing daerah di Indonesia untuk dapat mengembangkan dan mengatur daerah masing-masing menuju kearah kemajuan. Dengan meningkatkan pelayanan, pemberdayaan dan partisipasi masyarakat pemberian kedaulatan ini dilakukan dengan maksud untuk dapat mempercepat proses terwujudnya kesejahteraan pada masyarakat.

Kepuasan konsumen atau masyarakat dijadikan patokan penting dalam pelayanan, baik itu dalam bidang bisnis, manajemen ataupun pemerintahan. Kepuasan konsumen atau masyarakat menjadi pusat perhatian dalam bisnis ataupun pemerintahan, sehingga kepuasan konsumen atau masyarakat dijadikan fokus utama bagi organisasi bisnis yang bersifat mencari laba maupun nirlaba. Sekarang ini tidak dipungkiri lagi aspek penting yang dapat membuat bertahan di dunia bisnis adalah pelayanan dan kepuasan konsumen. Walau demikian, tidak mudah untuk mendapatkan kepuasan konsumen atau masyarakat secara menyeluruh. Konsumen atau masyarakat yang dihadapi memiliki harapan dan keinginan yang berlainan satu sama lain. Oleh sebab itu, dapat dimaklumi jika tidak mungkin bila suatu perusahaan menginginkan tidak ada konsumennya yang merasa tidak puas. Meski begitu tentunya dengan memberikan pelayanan yang

semakin membaik, perusahaan dapat meminimumkan ketidakpuasan pada konsumen.

Instansi pemerintah hendaknya berusaha untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan agar sejalan dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat, karena berhasil dan tidaknya instansi pemerintah dalam melayani masyarakat dapat dilihat melalui kepuasan masyarakat. Maksud utama dalam pelayanan publik atau organisasi nirlaba yaitu kepuasan masyarakat. Hal ini bisa terlaksana jika pelayanan yang diterima masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan atau lebih baik dari itu. Permasalahan yang masih sering terjadi yaitu waktu pelayanan yang selalu dikeluhkan oleh sebagian masyarakat. Waktu penyelesaian dokumen yang berkisar dua minggu masih dianggap terlalu lama bagi masyarakat, meskipun lama penyelesaian dokumen tersebut sudah tepat dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah terkait dengan standar waktu pelayanan publik.

Secara umum masyarakat belum puas dengan pelayanan yang diterima. Dengan tidak jelasnya pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat dikarenakan berbagai alasan yang kurang dimengerti dan berbelit-belit, tentunya ini membuat pelayanan yang di dapat tidak maksimal. Sebagai pengguna layanan publik tentunya keadaan tersebut membuat masyarakat tidak puas. Efek buruk dari semua itu dapat dilihat dari perilaku masyarakat yang enggan mengurus segala hal yang berkaitan dengan organisasi pemerintah secara langsung.

Menurut Ratminto dan Winarsih dalam Priansa, (2017: 53) pelayanan adalah suatu aktivitas antara pelanggan dengan pegawai yang bersifat tidak kasat

mata atau interaksi suatu hal lain yang perusahaan pemberi pelayanan sediakan yang memiliki tujuan untuk memberikan solusi terhadap permasalahan pelanggan. Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam menjadi salah satu organisasi pemerintahan yang kegiatannya memberi pelayanan terhadap masyarakat. Bentuk pelayanan yang diberikan yaitu administrasi kependudukan maupun layanan lainnya yang berkaitan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan. Contoh pelayanan yang diberikan seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), dan pelayanan pemerintahan lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Sementara itu pelayanan pemerintah hampir tidak mengalami permasalahan persaingan pasar karena karakteristik sebagian besar pelayanan pemerintah bersifat monopoli, sehingga ini mengakibatkan perhatian pengelola pelayanan publik tidak maksimal terhadap pelayanan yang bermutu. Kondisi ini makin diperburuk dengan terjadinya beberapa pengelola pelayanan yang cenderung mempersulit prosedur pelayanan dan menjadikan ini sebagai keuntungan pribadi terhadap pelayanan yang diberikan, akibatnya sampai saat ini pandangan buruk terhadap pengelola pelayanan publik masih melekat, ini membuat masyarakat sulit memberikan kepercayaan penuh terhadap pengelola pelayanan. Masalah ini merupakan kenyataan yang harus segera ditangani apa lagi di zaman persaingan bebas seperti sekarang. Profesionalitas terhadap pengelolaan pelayanan publik harus ditingkatkan agar kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dapat kembali lagi. Zeithaml dan Bitnel dalam Sinaga & Hidayat, (2016: 8) menandakan agar perusahaan bisa menghasilkan pelayanan yang berkualitas, bisa

dimulai dengan mengukur kualitas pelayanan yang selama ini telah diberi terhadap pelanggannya melalui model pengukuran.

Dalam proses untuk dapat mewujudkan dan meningkatkan pelayanan yang baik pada saat ini, bagi Kantor Camat Lubuk Baja bukanlah sesuatu yang sederhana dan mudah. Hal ini tentunya sangat berhubungan dengan sistem birokrasi pada Kantor Camat Lubuk Baja sebagai salah satu lembaga pemerintahan, dimana penunjukkan kewenangan yang diterapkan melalui prosedur yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan perundangan. Dengan adanya prosedur yang didukung dengan perundangan, maka birokrasi menjamin terjadinya pengulangan-pengulangan yang akan dapat menciptakan kelancaran, akan tetapi dalam pelaksanaannya justru terjadi keterlambatan. Sehingga dalam kedudukannya menjadi persoalan mendasar bagi manajemen untuk membentuk suatu sistem nilai moral untuk melayani dan bukan dilayani.

Selain kegiatan pelayanan, yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah lingkungan kerja. Dalam pendayagunaan sumber daya manusia, lingkungan kerja menjadi faktor penting yang dapat memungkinkan pegawai bekerja secara maksimal. Perusahaan hendaknya mengusahakan agar lingkungan di tempat kerja selalu baik dan kondusif karena dapat membuat pegawai merasa senang dan semangat untuk menjalankan tugas-tugasnya. Diperhatikannya lingkungan kerja dapat membuat pegawai merasa nyaman dan betah tentunya ini membuat pegawai bekerja secara maksimal dan berdampak pada meningkatnya pelayanan yang diberikan sehingga dapat memuaskan masyarakat.

Lubuk baja, atau yang biasanya dikenal juga dengan nama Nagoya adalah sebuah kecamatan di Kota Batam yang di dalamnya terdapat 5 kelurahan. Terbentuknya Pemerintahan Kecamatan Lubuk Baja ini tentunya diharapkan dapat menjalankan roda pemerintahan dan pembangunan serta roda kemasyarakatan dan mampu menjadi andalan untuk menanggapi setiap tantangan yang ada sejalan dengan pertumbuhan Sosial Ekonomi, Sosial Budaya, Politik dan lainnya dalam masyarakat. Kecamatan Lubuk Baja sama seperti Kecamatan lain di Kota Batam yang bertanggung jawab kepada Walikota Batam melalui Sekretaris Daerah. Berikut terdapat tabel yang menyajikan perkembangan pegawai Kantor Camat Lubuk Baja menurut Pendidikan:

Tabel 1.1 Perkembangan Pegawai Kantor Camat Lubuk Baja Menurut Pendidikan Tahun 2019

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	%
1	SLTA Sederajat	33	40,2
2	DIPLOMA I – III	7	8,5
3	STRATA – 1	40	48,8
4	STRATA – 2	2	2,5
5	STRATA – 3	-	-
Jumlah		82	100,0

Sumber: Kantor Camat Lubuk Baja

Dengan memperhatikan tabel diatas, maka terlihat bahwa sebagian besar yaitu 33 orang (40,2%) jumlah pegawai yang bekerja pada Kantor Camat Lubuk Baja Kota Batam adalah mereka yang berlatar pendidikan SLTA atau sederajat. Kemudian sebanyak 40 orang (48,8%) pegawai merupakan tamatan Perguruan Tinggi dengan jenjang Strata-1. Sedangkan pegawai yang berlatar pendidikan Diploma I – Diploma III sebanyak 7 orang (8,5%) dan terdapat 2 orang (2,5%) pegawai yang berpendidikan Strata-2. Dengan demikian dari 82 orang pegawai di

Kantor Camat Lubuk Baja maka sebagian besar didominasi oleh pegawai yang berlatar pendidikan Strata-1.

Dengan komposisi dan kapasitas pegawai yang 82 orang dengan kemampuan serta keterbatasan masing-masing, maka ini tentunya membawa permasalahan tersendiri bagi pemerintah agar bisa memberi pelayanan yang maksimal bagi masyarakat pengguna layanan jasa khususnya di Kecamatan Lubuk Baja. Meskipun Kecamatan Lubuk Baja terhitung sebagai kecamatan baru yang baru saja dikembangkan oleh Pemerintah Kota Batam, tetapi wilayah ini termasuk dalam wilayah yang padat penduduknya meskipun tidak sepadat kecamatan lain, seperti Kecamatan Batu Aji dan Sagulung di Kota Batam. Berikut terdapat tabel yang menyajikan jenis pelayanan dan waktu penyelesaiannya:

Tabel 1.2 Standar Pelayanan Pembuatan Surat Kependudukan Kecamatan Lubuk Baja 2019

No	Pelayanan	Waktu Penyelesaian	Terealisasi
1	KTP (Kartu Tanda Penduduk)	14 hari	Tergantung Ketersediaan Blanko
2	KK (Kartu Keluarga)	1 hari	1 hari
3	Kartu Kuning	1 hari	1 hari

Sumber: Kantor Camat Lubuk Baja

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui jenis pelayanan dan waktu penyelesaiannya. Dimana terdapat masalah terutama pada ketepatan waktu dalam pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk). Keterlambatan ini dapat terjadi karena kurangnya ketersediaan blanko. Berdasarkan hasil wawancara singkat yang penulis lakukan yang membuat masyarakat mengeluh adalah ketidakjelasan informasi dari pegawai dalam memberi informasi kapan tepatnya blanko tersebut tersedia sehingga membuat masyarakat harus terus menerus kembali ke Kantor

Kecamatan Lubuk Baja untuk menanyakan hal tersebut. Penulis juga menyajikan tabel untuk sarana yang dapat menunjang kinerja pelayanan seperti berikut:

Tabel 1.3 Sarana Penunjang Kinerja Pelayanan Kecamatan Lubuk Baja Tahun 2019

No	Nama	Jumlah	Keterangan
1	AC Split	1	Baik
2	Televisi	1	Baik
3	Printer	2	Baik
4	Scanner	1	Rusak Barang
5	Meja Kerja Pejabat Eselon IV	1	Baik
6	Lemari Arsip	2	Baik
7	P.C. Unit	1	Baik
8	Kipas Angin	2	Rusak Barang
9	Mesin Penghisap Debu	1	Rusak Barang
10	Bangku Tunggu	3	Baik
11	Mesin Finger Print	1	Rusak Barang
12	Meja Resepsion	1	Baik
13	Faximile	1	Rusak Barang

Sumber: Inventaris Kecamatan Lubuk Baja

Dapat dilihat pada tabel 1.3 permasalahan mengenai kurangnya jumlah sarana dan prasarana yang dapat berfungsi untuk menunjang kinerja pelayanan pada Kecamatan Lubuk Baja mengingat permohonan masyarakat akan tuntutan pelayanan di Kecamatan Lubuk Baja yang selalu meningkat. Tidak adanya audio panggil ataupun mesin antri membuat pelayanan kurang maksimal sehingga pegawai harus berteriak untuk memanggil nomor antrian dan tidak sedikit masyarakat yang tidak mendengar suara dari pegawai tersebut. Selain itu kurangnya sarana penunjang kinerja pelayanan dapat dilihat dari pelayanan pada Kantor Camat yang belum bisa dilakukan secara online, masyarakat tidak bisa mengakses langsung hal apa saja yang harus dilakukan agar mempermudah administrasi, sehingga pada akhirnya tidak sedikit masyarakat yang harus mondar-

mandir dan kelelahan agar dapat mengetahui jalur pengurusan dan segala macam syarat pengurusan.

Namun selain pelayanan yang kurang maksimal, lingkungan kerja juga bisa menjadi salah satu pengaruh yang dapat membuat masyarakat menjadi tidak puas. Dengan kata lain, lingkungan kerja yang buruk akan berefek tidak baik terhadap kinerja pegawai dan itu akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diterima masyarakat sehingga masyarakat menjadi tidak puas karena pelayanan tersebut tidak maksimal. Seperti pegawai yang tidak ramah dalam melayani masyarakat karena lingkungan kerja yang tidak diperhatikan tentunya dapat menyebabkan ketidakpuasan juga pada masyarakat. Tidak sulit untuk mengetahui bagaimana masyarakat akan bertindak atau bereaksi terhadap lingkungan kerja yang mereka datangi. Salah satu masyarakat mungkin akan membawa kipas tangan karena merasa gerah dengan suhu udara lingkungan yang ada disekitar mereka karena kekurangan dari adanya pendingin ruangan atau ada yang menunggu di luar ruangan karena ruang gerak mereka terlalu sempit. Jika pegawai ingin menyelesaikan ketidakpuasan ini, mereka harus mengetahui faktor yang membuat mereka dan masyarakat merasa tidak puas.

Untuk mewujudkan lingkungan yang produktif memang bukan suatu hal mudah. Tentunya agar suasana kerja yang nyaman dan menyenangkan dapat terwujud dibutuhkan kontribusi langsung pegawai. Hal ini wajib diperhatikan organisasi pemerintahan mengingat kondisi lingkungan kerja yang kondusif dapat menjadikan setiap pegawai didalamnya untuk melaksanakan pekerjaan mereka dengan baik.

Penulis mencoba untuk melakukan penelitian lebih jauh lagi sesuai dengan penjelasan di atas dalam bentuk skripsi, khususnya dalam hal peningkatan pelayanan pada masyarakat pengguna jasa di Kecamatan Lubuk Baja yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pengamatan yang telah penulis amati di lapangan maka dapat diidentifikasi sejumlah masalah terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat seperti berikut:

1. Masih rendahnya pengalaman, integritas, loyalitas dan profesionalitasnya dari pegawai sehingga pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat tidak maksimal.
2. Kurangnya wawasan pegawai dalam memberi informasi maupun pelayanan terhadap masyarakat.
3. Sarana dan prasarana penunjang kinerja pelayanan masih kurang sehingga pelaksanaan pelayanan pegawai terhadap masyarakat kurang optimal.
4. Lingkungan kerja yang tidak diperhatikan pegawai mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat.

1.3 Batasan Masalah

Setelah penjabaran di atas, penulis menganggap penting untuk memberi pembatasan terhadap masalah yang akan diteliti. Beberapa batasan masalah tersebut adalah:

1. Variabel terikat untuk penelitian ini adalah Kepuasan Masyarakat dan Variabel bebas adalah Pelayanan dan Lingkungan Kerja.
2. Objek penelitian ini adalah masyarakat yang berada dalam wilayah Kecamatan Lubuk Baja yaitu Kelurahan Baloi Indah.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan permasalahan yang dihadapi oleh Kantor Camat Lubuk Baja adalah seperti berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam?
2. Bagaimanakah pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam?
3. Bagaimanakah pengaruh pelayanan dan lingkungan kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka berikut adalah tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam.

3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan lingkungan kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah:

1.6.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengalaman dan memperkaya ilmu pengetahuan penulis dalam menyusun suatu wacana maupun bermanfaat untuk mengembangkan kemampuan penulis dalam berpikir secara ilmiah, sistematis dan metodologi.
2. Penulis berharap penelitian ini dapat berguna untuk dijadikan sebagai salah satu bahan referensi bagi peneliti di masa datang.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Objek Peneliti
Dapat memahami dan menambah ilmu wawasan di bidang pelayanan.
2. Bagi Universitas Putera Batam
Dalam pengembangan ilmu pengetahuan untuk penelitian tersebut memberikan penambahan ilmu untuk mahasiswa yang bersangkutan.
3. Bagi Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam
Bagi perusahaan yang dijadikan bahan penelitian manfaatnya untuk perusahaan adalah bisa mengetahui kekurangan yang ada saat ini dan mendapatkan masukan baru yang sekiranya penting.

4. Bagi Peneliti Lanjutan

Bagi penelitian lanjutan semoga penelitian saat ini bisa memberi masukan atau bayangan untuk penelitian lanjutan, walaupun penelitian ini tidak sempurna.