

# **BABI**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Secara garis besar perusahaan atau instansi berdiri dengan tujuan agar tercapainya cita-cita perusahaan atau instansi tersebut. Untuk mencapai itu, salah satu faktor penting adalah pemasaran yang baik. Apabila suatu perusahaan tidak memiliki metode pemasaran yang baik maka perusahaan tersebut sulit untuk berkembang. Pemasaran dapat dilakukan dengan cara tradisional yang mana cara yang bisa dilakukan ialah melakukan promosi dari mulut ke mulut. Akan tetapi dengan melihat perkembangan teknologi maka para pelaku bisnis menciptakan ide tersendiri yang sesuai dengan usaha yang dijalankannya. Tujuan perusahaan atau instansi dapat dicapai dengan memberi rasa puas kepada konsumen atau masyarakat. Rasa puas konsumen atau masyarakat perlu didukung oleh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan/pegawai dalam perusahaan atau instansi tersebut. Seperti dalam instansi pemerintah tujuan utamanya adalah mensejahterakan masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, Undang-Undang Dasar 1945 menjelaskan Negara itu berkewajiban mengayomi, melindungi, melayani semua warganya, supaya kebutuhan dasarnya terpenuhi. Kebutuhan dasar masyarakat serta pemenuhan hak-hak sipil merupakan yang diutamakan oleh Negara. Suatu instansi dituntut untuk menawarkan sebuah pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang sudah ditetapkan oleh instansi. Dengan

demikian suatu pelayanan menyangkut seluruh kepentingan hajat hidup orang banyak.

Pelayanan pada umumnya juga faktor utama pada tercapainya cita-cita perusahaan/instansi, terutama pada saat menentukan kualitas jasa. Oleh sebab itu pelayanan umum pada pemerintahan ialah bukti nyata dari fungsi aparaturnegara dalam melakukan pengabdian terhadap masyarakat juga negara. Kegiatan utama sebuah pelayanan umum/publik adalah untuk memenuhi keperluan suatu warga negara atas keinginan memiliki suatu barang atau jasa serta layanan administrasi yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat secara umum.

Masyarakat yang memakai sebuah layanan dari suatu instansi berhubungan langsung dengan para pemberi layanan. Dengan demikian dapat diartikan sebuah sumber dana yang digunakan dalam pemberian pelayanan juga sebagian dipungut dari masyarakat melalui pajak, sehingga patut masyarakat menginginkan layanan yang maksimal dari suatu penyedia layanan.

Dalam sebuah instansi/perusahaan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tersebut kepada masyarakat/pelanggan perlu adanya cara memberikan kualitas jasa yang baik kepada masyarakat/pelanggan. Pelayanan yang maksimal untuk masyarakat bisa dilakukan dengan cara memenuhi atau melebihi ekspektasi masyarakat yang menjadi sasaran. Ukuran terhadap seberapa idealnya tingkat layanan yang telah diberikan oleh pegawai, sehingga seimbang dengan ekspektasi masyarakat (Aswad, Realize, & Wangdra, 2018 : 79). Apabila dibandingkan pelayanan yang diinginkan terhadap pelayanan nyata yang dirasakan oleh masyarakat merupakan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat digambarkan

sebagai acuan sikap, atau hubungan yang dihasilkan oleh perbandingan antara ekspektasi masyarakat/pelanggan terhadap kinerja pegawai.

Keberhasilan instansi dalam mencapai tujuannya merupakan gambaran dari sebuah organisasi yang baik. Oleh sebab itu pada dasarnya pegawai suatu instansi merupakan pelaku utama satu-satunya yang tidak bisa tergantikan sumber daya yang lain. Apabila suatu instansi tidak memiliki pegawai yang handal dalam mengatur, memelihara serta menggunakan sarana dan fasilitas maka suatu organisasi tidak akan mempunyai manfaat.

Pegawai dalam suatu instansi dalam melakukan tugas negara sangat diminta untuk siap dan sigap dalam menjalankan tugas serta siap dalam memberi layanan kepada masyarakat dengan baik. Jika pegawai suatu instansi memberikan kualitas pelayanan yang kurang baik maka masyarakat akan mendapatkan tingkat kepuasan yang kurang baik juga, bahkan masyarakat merasa dirugikan karena bisa jadi mereka sudah lama mengantri dan lain sebagainya, begitu juga dengan sebaliknya apabila pegawai bisa melayani masyarakat dengan baik maka tingkat kepuasan masyarakat akan tinggi dan masyarakat akan merasa senang melakukan administrasi di instansi tersebut atau dikantor instansi pemerintah tersebut. Selain kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat juga dipengaruhi oleh kinerja pegawai suatu instansi.

Sebuah prestasi yang dapat diciptakan oleh seorang pegawai dalam suatu instansi merupakan arti dari sebuah kinerja. Kinerja pegawai juga termasuk dari gambaran pekerjaan seorang pegawai yang sudah dilakukan sebelumnya dalam melaksanakan tugas yang berhubungan dengan pekerjaannya, seperti memberikan

pelayanan umum/publik secara baik. Dalam sebuah organisasi atau instansi pemerintah akan ada *reward* (penghargaan) bagi aparatur yang tergolong baik hasil kinerjanya dan bagi aparatur yang kurang baik kinerjanya akan mendapatkan *reward* dalam bentuk pembinaan (Hayat, 2017 : 63)

Kinerja pegawai menurut Prayoga & Ismiyati (2018 : 1149) merupakan Kemampuan yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam menjalankan atau melaksanakan pekerjaan serta sesuatu hal yang dikerjakan sesuai dengan keahlian tertentu. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat tentunya harus didukung oleh kinerja pegawai yang kompetitif. Oleh sebab itu puasnya masyarakat salahsatu yang mempengaruhi yaitu kualitas pelayanan yang dilakukan oleh suatu instansi. Kinerja pegawai dalam suatu instansi pemerintah dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Kepuasan Masyarakat dapat dikatakan seseorang yang merasakan kecewa atau senang karena ditimbulkan perbandingan atas hasil terhadap ekspektasi tindakan yang dilakukan oleh pegawai bagian pelayanan (Aswad, Realize, & Wangdra, 2018 : 79). Baik buruknya kepuasan yang didapatkan masyarakat bergantung kepada mutu dari sebuah pelayanan yang diberikan. Dalam memberikan pelayanan yang maksimal, efektif serta efisien, pengukuran terhadap kepuasan masyarakat adalah hal penting yang wajib dilakukan. Jika masyarakat komplain pada layanan yang dilakukan seorang pegawai dalam sebuah instansi, maka dapat dipastikan pelayanan instansi tersebut tidak efektif dan efisien. Tujuan dari pengukuran kepuasan masyarakat ini untuk mencari tau penyebab apa saja yang membuat masyarakat tidak puas dan segera untuk diperbaiki sampai

masyarakat merasa puas dengan layanan yang diterima oleh kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat tercapai apabila jasa pelayanan memenuhi atau melampaui harapan mereka. Tujuan utama pelayanan ialah memenuhi rasa puas masyarakat, sehingga menghasilkan anggapan yang baik dari masyarakat terhadap instansi pemerintah tersebut.

Salah satu instansi pemerintah yang memberikan jasa pelayanan yaitu kantor camat sei beduk yang beralamat di Jln. Raya Kampung Bagan Kel. Tanjung Piayu, Sei Beduk, Batam, Memberikan berbagai pelayanan yang diinginkan masyarakat, baik pengurusan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), surat kematian, akte kelahiran dan administrasi surat-surat dan lain sebagainya. Berdasarkan hal tersebut masyarakat sangat mengharapkan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan tentunya. Berikut data laporan penduduk bulan Juli di Kecamatan Sei Beduk:

**Tabel 1.1** Data Penduduk Kecamatan Sei Beduk Bulan Juli 2019

No	Kelurahan	Jumlah		Jumlah Penduduk
		RT	RW	LK/PR
1.	Tanjung Piayu	68	17	16,943
2.	Duriangkang	73	15	16,177
3.	Mangsang	110	26	26,067
4.	Mukakuning	44	10	30,278
Total		295	68	89,465

**Sumber: Kantor Camat Sungai Beduk,2019**

Menurut Tabel 1.1, dapat dilihat jumlah penduduk bulan juli. Diketahui bahwa terdapat 4 kelurahan di kantor camat sei beduk ini. dimana kelurahan yang paling banyak penduduknya adalah kelurahan Mukakuning dengan jumlah penduduk laki-laki dan perempuan berkisar 30,278 orang. Ini sudah termasuk

warga negara indonesia dan warga negara asing, jumlah angka tersebut juga sudah termasuk penduduk yang lahir, mati, pendatang baru serta yang pindah. Sedangkan di antara ke 4 kelurahan tersebut yang paling sedikit jumlah penduduknya adalah Kelurahan Duriangkang yaitu laki-laki dan perempuan berkisar hanya 16,177 Orang. Jumlah tersebut sudah termasuk warga negara indonesia dan warga negara asing, beserta jumlah penduduk yang lahir, mati, pendatang baru, dan yang pindah. Dapat disimpulkan bahwa total jumlah penduduk pada bulan juli 2019 adalah 89,465 Orang Laki-laki dan Perempuan, dengan jumlah 4 kelurahan dan Rt/Rw 295/68. Data tersebut diatas akan dipergunakan untuk membatasi sampel oleh peneliti.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dilapangan terdapat bahwa diantor camat Sei Beduk masalah yang terjadi tidak terlalu banyak, seperti beberapa masyarakat merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan oleh pegawai, pegawai yang kurang ramah melayani masyarakat, sering memanggil dengan suara nada tinggi karena masyarakat tidak mendengar panggilan pegawai tersebut, Pegawai yang lambat melayani msasyarakat sehingga mengakibatkan proses pelayanan yang begitu lama, waktu pelayanan terkadang ada yg kurang sesuai dengan SOP yang berlaku.

Adapun data SOP dikantor camat Sei Beduk, dirangkum dalam bentuk tabel berikut:

**Tabel 1. 2** Data SOP (Standar Operasional Prosedur) Kecamatan Sei Beduk 2019

No	Judul SOP	Waktu Pelayanan
1	Penerbitan Kartu Kuning	40 Menit
2	Pengurusan Kartu Tanda Penduduk	40 Menit
3	Pengurusan Kartu Keluarga	40 Menit
4	Pengurusan Surat Pengantar Penduduk	40 Menit
5	Pengurusan Penerbitan Surat Keterangan Domisil Penduduk	40 Menit

**Sumber: SOP kecamatan Sei Beduk 2019**

Pada Tabel 1.2 Merupakan SOP Kantor camat Sei Beduk dapat dilihat bahwa durasi waktu pelayanan SOP rata-rata 40 menit 1 SOP. Dengan durasi waktu tersebut dilakukan prosedur mulai dari menerima, membaca, dan memeriksa kelengkapan persyaratan permohonan pembuatan SOP 1 misalnya, lalu diketik di formulir/blanko, jika tidak lengkap maka dikembalikan dan disuruh lengkapi. Jika lengkap langsung membuat kartu tersebut , jika sudah selesai di arsipkan dan menyerahkan ke pemohon. Tetapi nyatanya praktek dilapangan tidak sedemikian rupa, berdasarkan wawancara dilapangan, seperti pengurusan e-KTp padahal di SOP sudah tertera waktu lamanya pengurusan e-KTp adalah 40 menit, akan tetapi ini malah sampai berhari-hari, berbulan-bulan, bahkan sampai ada yang bertahun lamanya baru selesai e-KTpnya.

Berdasarkan hasil wawancara secara terpisah oleh peneliti dengan penduduk/masyarakat, yang melakukan pelayanan di kantor camat sei beduk ditemukan masalah E-ktp yang booming pada waktunya, masalah ini memang dari pusatnya karena keterbatasan blanko, setiap kantor camat hanya dapat beberapa bagian blanko, jadi sikap yang diambil oleh pegawai pelayanan didahulukan orang yang urgent, bukan menurut orang yang sudah terdahulu melakukan pembuatan E-ktp, jadi masyarakat merasa tidak adil dengan keputusan yang seperti ini. Setiap

masyarakat yang datang dan menanyakan tentang E-ktip mereka yg masih dalam proses dengan rentang waktu berbulan-bulan bahkan ada yang sampai 1 tahun lamanya, pegawai selalu menjawab tunggu di sms. Tapi ada juga sebagian dari yang sudah siap E-ktip nya tapi tidak di sms.

Melihat latar belakang masalah diatas bahwa penulis berkeinginan meneliti masalah yang berhubungan dengan“**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Kantor Camat Sei Beduk)**”.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Dilihat pada latar belakang masalah yang tercakup pada penelitian , agar lebih terarah penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pegawai yang lambat dalam melayani masyarakat menyebabkan ketidakpuasan masyarakat.
2. Kurang ramahnya kualitas pelayanan yang diberikan pegawai dalam melayani masyarakat.
3. Kinerja pegawai kurang sesuai dengan SOP yang berlaku di kantor camat sei beduk sehingga masyarakat merasa tidak puas.

### **1.3 Batasan Masalah**

Melihat identifikasi masalah diatas karena waktu, dan biaya peneliti terbatas maka peneliti memfokuskan dan dibatasi penelitian ini hanya pada:

1. Variabel pada penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan(X1), kinerja pegawai(X2) dan kepuasan masyarakat(Y).
2. Objek penelitian ini adalah masyarakat kelurahan durian kang.

3. Penelitian ini dilakukan di kantor camat Sei Beduk .

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Melihat latar belakang permasalahan, rumusan masalahnya ialah :

1. Bagaimanakah Pengaruh Kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Kantor Camat Sei Beduk?
2. Bagaimanakah Pengaruh Kinerja pegawai secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Kantor Camat Sei Beduk?
3. Bagaimanakah Pengaruh Kualitas pelayanan dan Kinerja Pegawai secara simultan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Camat Sei Beduk?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berikut tujuan penulis melakukan penelitian pada kantor Camat Sei Beduk ialah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Camat Sei Beduk.
2. Untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai secara parsial terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Camat Sei Beduk.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Camat Sei Beduk.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat pada penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap kepuasan masyarakat (Studi Kasus kantor Camat Sei Beduk) adalah sebagai berikut:

### **1.6.1 Aspek Teoritis**

Hasil dari Penelitian ini diharapkan bisa menunjang, mendukung, dan memperluas pengetahuan, khususnya yang berkaitan pada masalah yang diteliti penulis.

### **1.6.2 Aspek Praktis**

#### 1. Bagi Organisasi

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi Kantor Camat Sei Beduk selaku Organisasi dalam jasa pelayanan masyarakat, mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai bagi kantor Camat, sehingga dapat dijadikan bahan masukan dan pertimbangan dalam mengembangkan masukan yang lebih baik dimasa yang akan datang.

#### 2. Bagi Penulis

Diharapkan penelitian ini mampu menambah masukan dan pengalaman penulis untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan, baik dengan kondisi yang terjadi dilapangan.

#### 3. Bagi Pihak lain

Harapan bisa memberi pengetahuan bagi pembaca mengenai kualitas pelayanan, kinerja pegawai yang berguna nantinya untuk menambah pemahaman mengenai kepuasan masyarakat serta dapat juga memberi gambaran bagi peneliti yang akan datang.