

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui Inpres No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah diterbitkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan

Publik. Tuntutan reformasi yang bergulir sejak tahun 1997, bersamaan dengan arus globalisasi yang memberikan peluang sekaligus tantangan bagi perbaikan ekonomi, mendorong pemerintah untuk kembali memahami arti pentingnya suatu kualitas pelayanan serta pentingnya dilakukan perbaikan mutu pelayanan (Ismail Mohamad, 2003).

Selain itu ada juga salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Selain itu, data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya (DLLAJ Jawa Timur, 2005).

Di Indonesia ada beberapa pelayanan publik yang strategis seperti air bersih dan listrik, telepon, minyak dan gas, serta beberapa jasa transportasi seperti kereta api bus kota, kapal udara dan sebagainya. Selain itu pelayanan publik dilakukan dalam berbagai bidang melalui administrasi pemerintah atau

lazim disebut administrasi publik. Pelayanan ini dilakukan langsung melalui instansi pemerintah melalui departemen pemerintahan dan badan usaha milik negara serta badan usaha milik daerah yang dibangun oleh pemerintah. Menurut Pope (2003) dalam (Syaffiudin saleh, 2004) peranan pelayanan publik pada dasarnya membantu pemerintah yang sah dalam menyusun kebijakan, melaksanakan keputusan dan memberi pelayanan publik yang menjadi tanggung jawabnya. Dalam etikanya pelayanan publik dilakukan oleh pegawai negeri yang setia pada departemen tempat mereka bekerja. Pegawai negeri ini dapat disebut dengan pejabat publik. Pegawai negeri ini harus memiliki integritas, berperilaku adil dan jujur menjalankan tugas dengan melayani publik dengan ramah, efisien, cepat tanpa prasangka atau salah urus. Dia juga harus bisa memastikan bahwa uang publik dapat digunakan dengan wajar, efektif dan efisien. Dalam banyak penelitian kualitas pelayanan publik dalam berbagai bidang belum memenuhi seperti yang diharapkan.

Rahayu (2003) mengutip pendapat Devas (1989) dalam (Syaffiudin Saleh,2004) menyoroti bahwa kegagalan pelayanan publik antara lain disebabkan (1) tidak adanya kebebasan manajemen, serta campur tangan politik yang berlebihan dalam pengelolaan pelayanan publik (2) peran ganda dalam pelayanan publik yakni antara tujuan komersial dan sosial serta (3) tenaga pelaksana yang kurang cakap dan tidak professional dibidang pelayanan. Beberapa catatan penting juga memberikan gambaran bahwa organisasi pelayanan publik pada umumnya memiliki struktur yang tidak ramping dengan kualitas SDM yang rendah. Manajemen *day to day* yang

dijalankan secara tidak profesional tidak terlihat pada keluhan masyarakat tentang buruknya pelayanan mereka, seperti terlihat pada kasus-kasus yang sudah bukan merupakan rahasia umum seperti sogokan (uang pelicin), suap dan korupsi. Oleh karena itu pelayanan publik seharusnya dimainkan oleh tenaga yang profesional dengan struktur yang lebih ramping menurut standar etika profesi yang benar, melayani dengan memiliki integritas, berperilaku adil dan jujur serta manusiawi menjalankan tugas dengan melayani publik dengan ramah, efisien, cepat dengan tanpa prasangka atau salah urus. Namun demikian masalah yang perlu dipikirkan bahwa pelayanan publik yang kini berlangsung tidak sesuai dengan apa yang diharapkan atau dengan kata lain memiliki kesan yang buruk dan berakibat pada rusaknya tatanan kehidupan secara menyeluruh.

Penelitian yang telah dikaji oleh DLLAJ Propinsi Jawa Timur (2005) tentang Survey Indeks kepuasan Masyarakat, menghasilkan kesimpulan bahwa Berdasarkan Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat diketahui bahwa seluruh unit pelayanan pada area pelayanan DLLAJ Propinsi Jawa Timur memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang BAIK (B).

Sedangkan dalam penelitian Mohammad Assegaff (2009) tentang Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, memperoleh hasil faktor keandalan merupakan unsur yang penting dalam mempengaruhi penilaian pelanggan. Faktor ketanggapan merupakan unsur penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Faktor kepastian adalah menjadi faktor yang penting yang menjadikan pelanggan pada kualitas pelayanan menjadi

semakin tinggi. Faktor empati merupakan menuntut kemampuan fisik perusahaan untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Faktor berwujud merupakan aspek organisasi jasa yang dengan mudah terlihat oleh konsumen. Kualitas pelayanan yang makin tinggi akan meningkatkan kepuasan pelanggannya.

Dan pada penelitian yang dilakukan oleh Kamalina Din Jannah (2003) mengenai analisis kualitas pelayanan kesehatan untuk mewujudkan kepuasan pasien pada rumah sakit Siti Khodijah pekalongan, hasilnya yaitu suatu unsur yang dimiliki oleh rumah sakit dapat mewujudkan terselenggaranya pelayanan kesehatan yang bermutu sehingga pasien akan merasa puas. Semakin baik lingkungan rumah sakit akan mendukung terselenggaranya pelayanan kesehatan yang bermutu. Apabila unsur pelayanan dilakukan dengan optimis pelayanan kesehatan yang bermutu akan terwujud.

Berdasarkan uraian sebelumnya penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA PUSKESMAS DI PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SRAGEN”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti ingin meneliti masalah “Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Puskesmas di Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen”?

### **C. Pembatasan Masalah**

pengambilan batasan masalah pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada puskesmas di pemda Sragen hanya dilakukan di pemerintah daerah kabupaten sragen. Pelayanan publik akan di ukur menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, Analisis Regresi berganda, Uji hipotesis T- test, Uji F test, Koefisien Determinasi.

### **D. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah tersebut maka, tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Puskesmas di Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen.

### **E. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Praktis

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi perusahaan yang bersangkutan dalam hubungannya dengan jasa pelayanan.
- b. Memberikan masukan bagi ekonomi jasa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
- c. Sebagai pengembangan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.

#### 2. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan.
- b. Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

## **F. Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika penulisan ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran penelitian yang jelas dan sistematis sebagai berikut:

### **BAB I                   PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

### **BAB II                  TINJAUAN PUSTAKA**

Menguraikan tinjauan teori yang dipergunakan sebagai dasar dalam penelitian, yaitu Konsep dasar pelayanan publik, kepuasan masyarakat, faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap kualitas pelayanan, standar pelayanan minimal, penelitian sebelumnya, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.

### **BAB III                METODE PENELITIAN**

Bab ini mengurai tentang populasi dan sampel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, variabel-variabel penelitian dan metode analisis data.

### **BAB IV                ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAAN**

Pada bab ini mengemukakan tentang pengumpulan data, pengujian kualitas data, hasil analisis data serta pembahasannya.

**BAB V****PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan hasil analisis data, keterbatasan serta saran-saran.