

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dinamika ekonomi yang ada di Indonesia sekarang ini menuntut sebuah organisasi atau perusahaan untuk meningkatkan daya saing bisnis. Semakin ketatnya persaingan di pasar yang menuntut profesionalisme dalam pengelolaannya, terlebih dalam persaingan memberikan pelayanan terhadap konsumen, dimana pada akhirnya diharapkan konsumen akan mendapat kepuasan terhadap perusahaan yang dikelola tersebut.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan.

Pelayanan publik dalam sektor pemerintahan merupakan wujud dari fungsi aparatur negara sebagai pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap negara. Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemerintahan yang dapat menentukan kualitas jasa. Suatu kualitas sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintahan dari tingkat pusat sampai dengan tingkat daerah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan perundang-undangan. Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang atau jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik. Orientasi kegiatannya adalah barang-barang publik dan pelayanan publik sehingga dalam dinamika kehidupan, masyarakat yang bertindak selaku konsumen akan berhubungan atau terkait dengan kegiatan pelayanan publik. Selain itu perlu diketahui bersama bahwa sumber dana kegiatan pelayanan publik berasal dari masyarakat melalui pajak sehingga wajar apabila masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang baik dan berkualitas.

Kualitas layanan (*Service Quality*) pada sebuah instansi pemerintahan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas layanan yang nyata-nyata mereka terima, dengan layanan yang sesungguhnya. Perbedaan antara *perceived services* dengan *expected services* dapat menimbulkan gap atau kesenjangan. Kesenjangan atau gap akibat tidak terpenuhinya harapan terhadap layanan yang diberikan, menurut Parasuraman dalam Sabihaini (2002), dapat diukur dengan instrumen yang disebut *servqual instrument* yang terdiri atas lima dimensi, yaitu: *Tangible, Reliability, Responsive, Assurance, Emphaty*.

Pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus dapat memberikan layanan dari semua kebutuhan masyarakat seperti perijinan,kependudukan

(Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran) dan kebutuhan masyarakat lainnya sesuai dengan apa yang telah diprogramkan oleh pemerintah pusat. Pemerintah pusat selalu membuat program baru bagi masyarakatnya, adapun program baru tersebut hanya bisa digunakan jika syarat atau standar telah dipenuhi, biasanya syarat yang digunakan harus melewati persetujuan dari instansi pemerintahan di daerah seperti kecamatan ataupun kelurahan.

Pemerintah kelurahan sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, mengharuskan pegawai kelurahan yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan ketrampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik. Dapat disimpulkan bahwa kantor kelurahan harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat sekitar. Masyarakat merasa puas jika kinerja yang dirasakan sesuai ekspektasinya, sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa jika kinerja yang dirasakan di bawah ekspektasinya.

Di tingkat kelurahan, khususnya kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan yang merupakan salah satu daerah industri di Kota Surakarta, akhir-akhir ini masyarakat sekitar banyak melakukan pembangunan secara bersamaan baik rumah, ruko dan gedung-gedung bertingkat, dalam pembangunannya tersebut harus membutuhkan perijinan dari pihak kelurahan, selain itu saat ini pemerintah pusat sedang menuntaskan program E-Ktp serta

menjalankan program baru di bidang kesehatan, yaitu program BPJS bagi masyarakat yang kurang mampu, dimana syarat-syarat yang digunakan untuk bisa mendapatkan fasilitas tersebut harus melalui kelurahan, apalagi dalam 1-2 bulan kedepan akan memasuki tahun ajaran baru bagi masyarakat yang masih bersekolah, dimana masyarakat akan mengajukan syarat-syarat untuk bisa mendapatkan beasiswa dari pihak sekolah maupun dari program pemerintah. Hal ini akan semakin membuat pegawai Kantor Kelurahan Sondakan dituntut untuk bekerja ekstra melayani kebutuhan masyarakat tersebut.

Kantor Kelurahan Sondakan harus berupaya untuk selalu memperbaiki dengan meningkatkan kualitas jasa dengan layanan yang baik dari waktu kewaktu, ketepatan waktu pelayanan, kesopanan dan keramah tamahan, tanggungjawab, kemudahan dalam mendapatkan fasilitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas baik dapat diciptakan melalui pemenuhan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Apabila kebutuhan masyarakat sudah dapat terpenuhi berarti pihak Kelurahan Sondakan sudah berhasil dalam memberikan pelayanan jasa. Tujuan utama pelayanan jasa sebenarnya adalah tercapainya kepuasan pelanggan yang ditandai dengan berkurangnya keluhan (*complain*) dari pelanggan. Berdasarkan uraian diatas, penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian yang berjudul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan Kota Surakarta)”**

## **B. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini dibatasi pada masyarakat yang menggunakan jasa Kantor Kelurahan Sondakan. Adapun pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Untuk mempermudah penelitian, responden yang diteliti adalah masyarakat Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan Kota Surakarta.
2. Variabel yang diteliti adalah kualitas pelayanan yang terdiri: Bukti Langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsive*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*Empathy*) terhadap kepuasan masyarakat.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan yang terdiri (*tangibles, reliability, responsive, assurance, emphaty*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Sondakan?
2. Dari ke 5 dimensi kualitas pelayanan tersebut manakah yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat?

## **D. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsive, assurance, emphaty*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Sondakan?

2. Untuk mengetahui diantara ke 5 dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsive, assurance, empathy*) dimensi manakah yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Sondakan?

### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh bagi beberapa pihak dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Kelurahan Sondakan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak Kelurahan Sondakan apabila ingin meningkatkan kualitas pelayanan serta meningkatkan kepuasan bagi masyarakat di masa yang akan datang.

2. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai referensi penelitian selanjutnya terutama yang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan.

### **F. Sistematika Penulisan**

Dalam sistematika penulisan ini akan dibahas hal-hal sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi tentang teori- teori manajemen pemasaran, pengertian kualitas pelayanan, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, dan penelitian terdahulu serta teori-teori relevan yang mendukung penelitian ini.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Berisi tentang kerangka pemikiran, hipotesis, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional dan analisis data.

**BAB IV : PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN**

Berisi tentang gambaran umum objek penelitian dan diskripsi data, analisis data dan pembahasan serta hasil penelitian.

**BAB V : PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta saran-saran yang perlu disampaikan dalam hubungannya dengan peningkatan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN