

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Tuntutan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam pelayanan menjadi semakin kuat. Hal ini diakibatkan karena adanya reformasi politik yang mendorong masyarakat lebih kritis dalam menyikapi sesuatu yang memang haknya untuk memperoleh pelayanan pemerintahan yang lebih baik.

Pelayanan sendiri merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Seharusnya setiap aparat negara selalu memberikan pelayanan yang terbaik, namun pada kenyataannya sering terdapat pandangan bahwa pelayanan pada pemerintahan membuat masyarakat kecewa. Masyarakat ini menuntut pelayanan pemerintahan yang berkualitas, meskipun tuntutan selalu tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal ini sering terjadi karena pelayanan pada kantor selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan.

Sumber daya manusia merupakan suatu hal yang sangat penting bagi setiap organisasi sehingga perlu dikelola, diatur dan dimanfaatkan agar dapat berfungsi secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi. Demikian pula sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu organisasi perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi.

Untuk mengimbangi perubahan-perubahan dan kemajuan dalam berbagai aspek yang mempengaruhi beban kerja pemimpin dituntut tersedianya tenaga kerja yang setiap saat dapat memenuhi kebutuhan. Untuk itu, membuat seseorang pimpinan harus dapat mengelola sumber daya secara efektif dan efisien terutama dalam pengelolaan sumber daya manusia. Kondisi ini bagian kepegawaian juga dituntut harus selalu mempunyai strategi

baru untuk dapat mengembangkan dan mempertahankan pegawai yang cakap yang diperlukan oleh suatu instansi (Widjaja, 1995:168).

Peranan manusia sebagai sumber daya dalam organisasi semakin diyakini kepentingannya, sehingga makin mendorong perkembangan ilmu tentang bagaimana mendayagunakan sumber daya manusia tersebut agar mencapai kondisi yang optimal. Berbagai pendekatan manajemen dilakukan dalam mengelola sumber daya manusia tersebut yang berkembang mengikuti perkembangan dari falsafah manajemen yang sedang dikembangkan yaitu manajemen sumber daya manusia. Suatu organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan bersama, namun untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan diperlukan manajemen yang baik dan benar. Keberhasilan dan kesuksesan kinerja suatu organisasi ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya.

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen secara makro yang mengatur manusia atau pegawai dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan dalam organisasi. Dengan melaksanakan manajemen sumber daya manusia pula akan memberikan manfaat yang besar kepada organisasi, tim, maupun individu. Sumber daya manusia atau pegawai merupakan aset utama dari setiap organisasi atau perusahaan, karena pegawai sangat menentukan berhasil tidaknya organisasi dalam mencapai tujuan organisasi, oleh karena itu perusahaan selalu berupaya untuk memperoleh pegawai yang mempunyai kompetensi sesuai dengan kebutuhan organisasi agar pelaksanaan tugas dan pekerjaannya dapat dikerjakan secara baik. Untuk memperoleh pegawai yang diharapkan tersebut, salah satunya melalui pengembangan kualitas sumber daya manusia yang didasarkan pada perhitungan kebutuhan sesuai dengan analisis jabatan dan analisis kebutuhan pegawai, agar memperoleh pegawai yang benar benar *qualified* sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2004 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) perlu dilaksanakan *survey* kepuasan pelanggan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di

samping itu data indeks kepuasan pelanggan akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap bagian pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kemampuan bertindak untuk memberikan pelayanan merupakan kegiatan yang senyatanya melakukan suatu tindakan yang responsif terhadap para peminta layanan. Dalam jurnal Firla (2017) bahwa kemampuan (ability) dimaksudkan sebagai kesanggupan (*capacity*) karyawan untuk melaksanakan pekerjaannya. Kemampuan mengandung berbagai unsur seperti keterampilan manual dan intelektual, bahkan sampai kepada sifat-sifat pribadi yang dimiliki. Unsur-unsur ini juga mencerminkan pendidikan, latihan dan pengalaman yang dituntut sesuai rincian kerja. Kemampuan sesungguhnya merupakan suatu unsur pelaksanaan kerja yang diperlukan untuk memungkinkan para karyawan bekerja dengan cara tertentu.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan memperbaiki kinerja pegawai. Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui peningkatan kinerja pegawai diharapkan akan memberikan tingkat kepuasan masyarakat. Kinerja yang unggul menunjukkan perilaku pelayanan yang baik bagi seorang karyawan/pegawai. Artinya bahwa wujud kinerja pegawai ditunjukkan oleh pelayanan yang memuaskan terhadap masyarakat sebagai pelanggannya.

Pelayanan umum atau publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63/2004 adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. Transparansi, yaitu sifat terbuka, mudah dan dapat diakses dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;

2. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas;
4. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan Hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakansuku, ras, agama, golongan, gender dan status;
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban; yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus dapat memberikan layanan dari semua kebutuhan masyarakat dalam segala hal.

Adanya standar pelayanan yang ditetapkan negara dalam ketetapan pemerintah, diharapkan aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, agar senantiasa memperhatikan standar pelayanan tersebut.

Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan. Penilaian kinerja karyawan juga tidak kalah pentingnya, penilaian kinerja karyawan adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan. Penilaian yang dilakukan secara teratur bertujuan melindungi perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Penilaian kinerja karyawan yang dilakukan secara obyektif, tepat, dan didokumentasikan secara baik cenderung menurunkan potensi penyimpangan yang dilakukan karyawan, sehingga kinerjanya diharapkan harus bertambah baik sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan perusahaan atau organisasi. Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja. Jadi tingkat

kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi maka konsumen akan merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas.

Peningkatan kinerja pegawai dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan sebagai wujud kepedulian pemerintah Kecamatan Trimurjo memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat Kecamatan Trimurjo. Kantor Kecamatan Trimurjo dengan sistem pelayanannya yang lebih transparan, akuntabel, dan profesional merupakan suatu upaya Pemerintah dalam mempercepat implementasi dari Keputusan Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan Keputusan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Pedoman ini merupakan acuan bagi instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai kewenangannya.

Namun, kenyataan dalam praktik sering terdapat pandangan bahwa birokrasi pemerintah atau setiap berhubungan dengan birokrasi pemerintah untuk mendapatkan suatu pelayanan menunjukkan gejala yang mengecewakan, berbelit-belit, lama, tidak terbuka, mahal dan tidak memuaskan termasuk kurangnya koordinasi.

Kondisi objektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsive dan lain-lain. Pelayanan publik dinilai kurang baik daripada sektor swasta sehingga masyarakat seringkali mempertanyakan kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat.

Jenis pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Trimurjo adalah sebagai berikut :

1. Rekaman KTP
2. Pembuatan Kartu Keluarga
3. Pengantar Surat Pindah
4. Surat Keterangan Tidak Mampu
5. Surat Rekomendasi Untuk Menikah
6. Surat Keterangan Bersih Diri
7. Surat Pengantar SKCK
8. Surat Izin Keramaian
9. Surat Izin Usaha

Kinerja merupakan program yang bertujuan meningkatkan tata kelola dalam penyediaan layanan publik. Dalam rangka mencapai perubahan dalam penyediaan layanan publik yang berkelanjutan, kerja sama dengan pemerintah daerah dibutuhkan untuk membuat penyediaan layanan publik lebih responsif seraya tetap meningkatkan kapasitas masyarakat sipil dan masyarakat untuk menuntut kualitas pelayanan yang lebih baik dari pemerintah. Dengan insentif yang lebih baik, inovasi yang lebih luas serta bentuk replikasi yang lebih banyak, pemerintah daerah di Indonesia diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih murah dan lebih baik dan/atau lebih responsif terhadap kebutuhan dan keinginan di daerah.

Dari hasil pra survey yang dilakukan pada diduga bahwa kasus yang terjadi di Kecamatan Trimurjo ditemukan bahwa terdapat jumlah pns dan honorer dan dengan perbandingan jumlah masyarakat Kecamatan Trimurjo tidak sebanding. Masyarakat di Kecamatan Trimurjo tersebut banyak mengeluhkan keterlambatan tersebut dan menilai kinerja pegawai pada Kecamatan belum terlaksana dengan baik.

Tabel 1.1 Data Penduduk Masyarakat Trimurjo

No	Kampung	Jumlah Penduduk
1	Adipuro	5.959
2	Liman Benawi	3.892
3	Depok Rejo	3.665
4	Tempuran	5.566
5	Simbar Waringin	5.515

No	Kampung	Jumlah Penduduk
1	Adipuro	5.959
2	Liman Benawi	3.892
3	Depok Rejo	3.665
4	Tempuran	5.566
6	Trimurjo	4.531
7	Noto Harjo	3.316
8	Untoro	2.667
9	Purwoadi	2.414
10	Purwodadi	5.424
11	Pujo Dadi	2.209
12	Pujo Kerto	2.515
13	Pujo Basuki	1.439
14	Pujo Asri	1.479
Jumlah		50.591

Sumber : Kantor Kecamatan Trimurjo pada tanggal 27 Oktober 2020

Tabel 1.2 Jumlah Pengunjung Kantor Kecamatan Trimurjo Untuk Keperluan Rekaman KTP

Bulan	Jumlah
Juli	280
Agustus	278
September	260

Sumber : Kantor Kecamatan Trimurjo pada tanggal 27 Oktober 2020

Berdasarkan hasil dari kotak saran yang ada di Kecamatan, masyarakat memandang bahwa kualitas pelayanan oleh pegawai di Kecamatan Trimurjo tersebut masih kurang efektif, kurang efisien dan belum terlaksana dengan baik.

Oleh karena itu, untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas, penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Upaya perbaikan pelayanan dilakukan melalui perbaikan sistem pelayanan publik secara menyeluruh. Sehingga dari beberapa fakta dan kasus yang terjadi sebagaimana dijelaskan di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Daya Tanggap Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Trimurjo”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka masalah yang diidentifikasi adalah:

1. Pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan oleh pihak pemberi pelayanan publik, dilihat dari berbagai masalah pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Trimurjo, seperti ketidak ramah tamahan para pegawai, kerja sama dan tanggung jawab yang kurang, penyelesaian yang tidak sesuai SOP. Dimana semua permasalahan ini mencakup kedalam dimensi kualitas pelayanan.
2. Pengaruh dimensi daya tanggap dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di antor Kecamatan Trimurjo.
3. Asumsi masyarakat terhadap waktu pelayanan di Kantor Kecamatan Trimurjo masih lambat.
4. Kantor Kecamatan Trimurjo belum melakukan analisa tingkat kepuasan masyarakat kepada pelanggan secara berkala
5. Kualitas kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Trimurjo belum diketahui.
6. Tingkat keamanan dan kenyamanan masyarakat selama proses pelayanan masih rendah.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas ada beberapa variabel yang perlu diteliti. Akan tetapi karena terkendala dengan keterbatasan waktu, tenaga, kemampuan yang penulis miliki serta agar penelitian ini pembahasannya terarah, maka peneliti hanya dibatasi pada pengaruh daya tanggap dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan trimurjo dalam judul Pengaruh Daya Tanggap dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Trimurjo.

D. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar tingkat daya tanggap, kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat di Kecamatan Trimurjo?
2. Apakah daya tanggap, berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Trimurjo Lampung Tengah?
3. Apakah kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Trimurjo Lampung Tengah?
4. Apakah daya tanggap berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Trimurjo Lampung Tengah?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat daya tanggap, kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat di Kecamatan Trimurjo Lampung Tengah.
2. Untuk mengetahui pengaruh langsung daya tanggap terhadap kepuasan masyarakat.
3. Untuk mengetahui pengaruh langsung kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat
4. Untuk mengetahui pengaruh langsung daya tanggap terhadap dan kinerja pegawai.

F. Kegunaan Penelitian

Dari setiap penelitian yang dilakukan dapat dipastikan akan memberi manfaat baik bagi objek maupun peneliti khususnya dan juga bagi seluruh komponen yang terlibat di dalamnya.

Penelitian yang dilakukan mengenai “Pengaruh Daya Tanggap dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Trimurjo” ini diharapkan dapat memberikan manfaat, diantaranya:

1. Bagi Penulis
 - a. Dengan penelitian ini penulis dapat menerapkan ilmu yang diperoleh dari perkuliahan untuk menghadapi masalah konkrit yang terjadi di lapangan.

- b. Sebagai studi banding antara pengetahuan dengan praktek yang ada di lapangan.
2. Bagi Kecamatan Trimurjo
- a. Sebagai bahan pertimbangan pimpinan untuk memperbaiki pelayanan terhadap pengunjung dengan memperhatikan unsur-unsur apa saja yang dianggap penting oleh pengunjung agar mereka puas.
 - b. Diketuainya variabel mana yang paling dominan dari daya tanggap dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Trimurjo .
3. Bagi Akademik
- a. Sebagai bahan bacaan tambahan mengenai pengaruh daya tanggap dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.
 - b. Sebagai mengembangkan ilmu pengetahuan untuk penelitian selanjutnya.