BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam pelayanan pada umumnya, ada dua model pengukuran berdasarkan jenis penyelenggara pelayanan yakni pengukuran kepuasan pelanggan (*privat*) dan pengukuran kepuasan masyarakat (*publik*). Kepuasan sangat penting bagi perusahaan/instansi dan organisasi (Pariyanti, 2016). Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004).

Dalam konteks pelayanan publik, pengukuran kepuasan masyarakat telah dimandatkan kepada penyelenggara pelayanan publik melalui Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat sebagai upaya membangun sistem yang adil, transparan dan akuntabel.

Survei kepuasan diatur secara teknis pelaksanaan survei tersebut ke dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Permenpan-RB No. Nomor 16 tahun 2014 kemudian disempurnakan melalui Permenpan-RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit kerja Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Survei kepuasan seharusnya dilaksanakan

sekali setahun oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai informasi dasar untuk meningkatkan pelayanan dan melakukan inovasi pelayanan. Hasil survei kepuasan juga seharusnya dipublikasikan melalui media, baik media massa maupun media sosial yang dimiliki penyelenggara pelayanan publik dalam bentuk skoring (kuantitatif) atau baik-buruk (kualitatif).

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat.

Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang berikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa pihak ketiga untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.

Kepuasan masyarakat tidak terlepas dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Keberhasilan dan kepuasan masyarakat terhadap suatu organisasi yang dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Kualitas pelayanan tersebut dijadikan sebagai ukuran mengenai bagus atau tidaknya pelayanan yang telah diberikan terhadap masyarakat. Kegiatan pelayanan oleh pemerintah, merupakan fungsi utama sebagai upaya untuk mencapai tujuan bersama, dengan demikian pemerintah memiliki peran dan fungsi melakukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat.

Kualitas pelayanan publik adalah bentuk totalitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara secara maksimal sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan dapat menyediakan produk atau jasa berdasarkan kesesuaian dalam rangka memenuhi kepuasan, kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai penerima.

Penelitian terdahulu Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Kuncoro, 2017). Lubis (2017) melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah tabungan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil penelitian tersebut diketahui bahwa kualitas pelayanan merupakan variable penting yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Seorang pegawai negeri dituntut untuk selalu bekerja dengan semangatyang tinggi sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak terkesan lamban, malas-malasan. Semangat kerja bagi pegawai negeri diperlukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Siswanto (2000), mendefinisikan semangat kerja sebagai keadaan psikologis seseorang. Semangat kerja dianggap sebagai keadaan psikologis yang baik bila semangat kerja tersebut menimbulkan kesenangan yang mendorong seseorang untuk bekerja dengan giat dan konsekuen dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh instansi.

Semangat kerja mempunyai pengaruh yang besar bagi setiap para karyawan dalam bekerja, (Kuncoro, 2017). Jika semangat kerja pegawai tinggi maka cenderung dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan cepat serta

menghasilkan kinerja yang berkualitas, sebaliknya jika semangat kerja pegawai rendah maka pekerjaan pun kurang terlaksana dengan baik dan lambat. Pada umumnya turunnya semangat kerja pegawai karena ketidakpuasan karyawan baik secara materi maupun non materil. Pada dasarnya semangat kerja pegawai berhubungan dengan kebutuhan karyawan, apabila kebutuhan pegawai terpenuhi maka semangat kerja pegawai akan cenderung naik, untuk itu diperlukan usaha pemenuhan kebutuhan pegawai guna meningkatkan semangat kerja pegawai.

Pentingnya semangat kerja dapat dilihat sebagai bagian fundamental dari kegiatan manajemen sehingga sesuatu dapat ditujukan kepada pengarahan potensi dan daya manusia dengan jalan menimbulkan, menghidupkan, menumbuhkan tingkat keinginan yang tingga serta kebersamaan dalam menjalankan tugas perorangan maupun organisasi. Singkatnya baik Kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur, (Kuncoro, 2017).

Subari, (2019) dalam penelitiannya membuktikan adanya pengaruh Semangat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur sipil negara. Hal ini terjadi karena aparatur sipil negara memiliki semangat kerja yang tinggi sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan yang tinggi pula. Ada pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur sipil negara. Hal ini terjadi karena kepuasan kerja aparatur sipil negara telah di penuhi.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah. Pada kenyataannya tidak semua pegawai Kantor Kecamatan Terbanggi Besar mampu memberikan pelayanan yang baik kepada

masyarakat, demikian pula halnya dengan semangat kerja pegawai, tidak setiap pegawai memiliki semangat kerja yang tinggi. Hal tersebut tentunya akan mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Terbanggi Besar.

Hasil pengamatan awal menunjukkan bahwa ada beberapa masalah di Kantor Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti kurang tersedianya formulir/blanko KTP, KK, sehingga menghambat pelayanan kepada masyarakat. Didapati juga pegawai kurang proaktif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Lebih lanjut dari hasil pengamatan awal penulis didapati semangat kerja pegawai yang masih sangat kurang seperti pegawai berangkat siang dan terlambat. Selain itu didapati juga pegawai pulang lebih awal dari jam kerja, kemudian masalah lain seperti lamanya waktu penyeselesaian pekerjaan, petugas tidak berada di lokasi saat masyarakat ingin mengurus administrasi dan beberapa masalah lainnya. Beberapa pegawai juga terkadang tidak masuk kerja tanpa keterangan yang jelas dan alasan yang mendesak. Permasalahan-permasalahn di atas tentu saja sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil prasurvey dan beberapa penelitian terdahulu memberikan gambaran betapa pentingnya Kepuasan masyarakat dengan variabel yang mempengaruhinya. Sehingga dalam penelitian ini, peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah".**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang tersebut diatas, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurang tersedianya formulir/blanko KTP, KK, sehingga menghambat pelayanan kepada masyarakat.
2. Pegawai kurang proaktif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Pegawai seringkali berangkat siang dan terlambat.
4. Pegawai seringkalai pulang lebih awal dari jam kerja.
5. Lamanya waktu penyeselesaian pekerjaan.
6. Petugas tidak berada di lokasi saat masyarakat ingin mengurus administrasi.
7. Beberapa pegawai juga terkadang tidak masuk kerja tanpa keterangan yang jelas dan alasan yang mendesak.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang tersebut diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah?.
2. Apakah Ada Pengaruh Semangat Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah?.
3. Apakah Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah?.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah .
2. Pengaruh Semangat Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah .
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah.

E. Kegunaan Penelitian

1. Bagi ASN Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah

   Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan dalam penelitian langkah-langkah pengambilan kebijakan dan untuk meningkatkan sumber daya manusia yang lebih baik khususnya yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat.

2. Bagi Penulis

   Untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama di bangku kuliah dan sebagai syarat menyelesaikan pendidikan, serta dapat menjadi bukti empiris pada penelitian dimasa yang akan datang khususnya menyangkut kepuasan masyarakat.

3. Bagi Universitas Muhammadiyah Metro

Diharapkan dapat menambah referensi kepustakaan sehingga dapat digunakan untuk bahan pertimbangan bagi pembaca dan pengguna tesis ini dikemudian hari, khususnya bagi mahasiswa UM Metro.

F. Asumsi Penelitian

Asumsi adalah pernyataan yang dapat di uji kebenarannya secara empiris berdasarkan pada penemuan, pengamatan dan percobaan dalam penelitian yang dilakukan sebelumnya (Husain & Purnomo, 2008). Jadi asumsi merupakan anggapan dasar dalam suatu penelitian yang diyakini kebenarannya oleh peneliti. Asumsi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: "Jika Kualitas pelayanan dan semangat kerja tinggi maka Kepuasan masyarakat akan meningkat".

G. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang Lingkup Penelitian ini adalah meneliti kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah. Dengan jenis penelitian Deskriptif dan metode yang yang digunakan adalah kuisioner dengan butir pertanyaan hasil sintesis teori mengenai Kualitas Pelayanan, Semangat Kerja Pegawai dan Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah. Sample yang digunakan adalah masyarakat yang melakukan kepengurusan KK, KTP, dan surat-surat lain di Kecamatan terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah.