

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah. Pelayanan publik juga merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada public melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan oleh masyarakat, Wibaya (2013). Pemerintah sebagai pemberi pelayanan harus mampu memberikan pelayanan public yang mengakomodasi seluruh kebutuhan masyarakat yang semakin lama semakin beragam. Oleh karena itu, pemerintah harus selalu berupaya secara terus-menerus atau berkelanjutan agar tercipta pelayanan publik yang berkualitas.

Adanya kualitas pelayanan yang baik maka dapat menimbulkan rasa puas dan sikap positif dari masyarakat. Akan tetapi jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang (Kotler & Amrstrong, 2012: 35).

Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan telah dipertimbangkan secara luas di dunia akademis. Dimensi kualitas layanan berpengaruh yang signifikan secara statistik terhadap kepuasan masyarakat, (Psomas, 2020). Secara khusus, para peneliti memeriksa secara empiris dampak dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan warga / pelanggan secara keseluruhan baik di sektor publik maupun swasta (Wisniewski, 1996).

Agrawal dan Khan (2015), melakukan penelitian otoritas perumahan publik di Pakistan, mengungkapkan bahwa kualitas layanan secara keseluruhan memiliki korelasi positif dan kuat dengan kepuasan warga. Dalam studi lain di Indonesia mengenai instansi pemerintah daerah, juga ditemukan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan (*tangible, responsiveness, reliability, assurance* dan *empathy*) berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan warga. (Tumiwa dkk., 2016).

Salah satu organisasi Perangkat Daerah di kota Metro Selatan adalah Kelurahan Margodadi yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 07 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Metro sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2010.

Berdasarkan Pasal 1 ayat 7 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Berdasarkan Pemenpan Nomor 35 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur dan Peraturan Walikota Metro Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan dan penerapan Standar Operasional Prosedur di lingkungan Pemerintah Kota Metro. Guna mewujudkan maksud beberapa peraturan tersebut perlu dilakukan penyusunan dan penerapan standar operasional prosedur sebagai acuan dalam pemberian pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil dilingkungan Kelurahan Margodadi.

Berdasarkan Peraturan Walikota Metro Nomor 31 Tahun 2016 tentang Susunan, Tugas dan Fungsi Perangkat Daerah Kota Metro. Seksi pemerintahan mempunyai tugas, menyusun rencana penyiapan administrasi, penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan, pembinaan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan dan administrasi pemerintahan di bawahnya serta administrasi kependudukan, dengan penjabaran tugas sebagai berikut :

- 1) Menyusun program penyelenggaraan pemerintahan daerah dan tugas-tugas umum pemerintahan;
- 2) Menyusun program pembinaan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan;
- 3) Menyusun program serta pembinaan administrasi kependudukan dan catatan sipil;
- 4) Melaksanakan pencatatan, pengumpulan, serta pengolahan data dan pelaporan mutasi penduduk dan catatan sipil;
- 5) Membina bidang pertanahan;
- 6) Menyusun program pembinaan dan pemberdayaan masyarakat bidang pemerintahan;
- 7) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas.

Sedangkan untuk Kelurahan Margodadi khususnya kasi pemerintahan memiliki jenis pelayanan publik yang lebih banyak kepengurusan administratif antara lain sebagai berikut:

- 1) Surat dispensansi nikah
- 2) Surat waris
- 3) Surat keterangan orang yang sama atau beda nama
- 4) Surat keterangan janda duda
- 5) Surat keterangan domisili organisasi
- 6) Surat keterangan kematian
- 7) Surat pengantar skck
- 8) Surat keterangan domisili haji
- 9) Surat keterangan domisili tempat tinggal
- 10) Surat keterangan pindah keluar
- 11) Surat keterangan domisili wna
- 12) Surat keterangan domisili yayasan
- 13) Surat pengantar izin keramaian
- 14) Surat keterangan kelahiran
- 15) Surat keterangan penghasilan
- 16) Surat keterangan umum
- 17) Surat pernyataan tidak sengketa
- 18) Surat keterangan ghaib

Untuk meningkatkan dan maksimalisasi pelayanan maka di buatlah Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah

berdasarkan indikator indikator teknis, administrasif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan sebagaimana tersebut di atas hal ini berarti bahwa Standar Operasional Prosedur adalah salah satu aspek penting yang perlu dibuat dalam rangka mewujudkan Birokrasi yang memiliki kriteria efektif, efisien dan ekonomis pada seluruh proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan.

Dalam persepsi umum reformasi birokrasi bertujuan tidak lain adalah untuk melakukan perbaikan atas kualitas pelayanan publik. Secara Operasional untuk mewujudkan birokrasi yang efektif, efisien dan ekonomis tidak lain adalah memperbaiki proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, sehingga akan lebih mencerminkan birokrasi yang mampu menjalankan fungsi pemerintahan sesuai dengan kriteria dan uraian tugas yang dimiliki oleh masing-masing unit kerja.

Saat ini, Kelurahan Margodadi khususnya pada seksi Pemerintahan belum memiliki Standar Operasional Prosedur dalam pemberian pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil kepada masyarakat, untuk itu perlu dilakukan inovasi agar pelayanan pada Seksi Pemerintahan menjadi lebih baik.

Penelitian terdahulu membuktikan bahwa Standar Operasional Prosedur merupakan ateseden penting variable kepuasan masyarakat, Amin dan Realize (2019) variabel standar operasional prosedur memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya Mukti (2017), Standar Operasional Prosedur berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Berdasarkan hasil prasurvey, diketahui beberapa permasalahan, dapat diidentifikasi beberapa area organisasi yang bermasalah dalam lingkup tugas Seksi Pemerintahan sebagai berikut :

1. Sarana dan prasarana alat kerja yang tidak memadai (Program);
2. Alur Birokrasi yang panjang (Tata Laksana);
3. Jumlah sumber daya aparatur Kelurahan yang sedikit (SDM);
4. Inventarisasi data yang tidak akurat (rogram);
5. Keterbatasan anggaran yang tersedia (Program);
6. Belum ada Standar Operasional Prosedur pelayanan (Tata Laksana);
7. Adanya perantara dalam pengurusan (SDM).

Pada tahap akhir penentuan area organisasi bermasalah dilakukan dengan melakukan Cara yang dilakukan dalam penentuan area organisasi yang bermasalah adalah dengan menginventarisasi dan mencermati permasalahan di lapangan yang berkaitan dengan tugas dan fungsi Kepala Seksi Pemerintahan pada Kelurahan Margodadi, selain itu juga hasil diskusi yang dilakukan di lingkup internal Kelurahan maupun arahan dari atasan.

Tabel 1. Matrikus U S G

No.	IDENTIFIKASI MASALAH	U	S	G	TOTAL	RANGKING
1	Sarana dan prasarana alat kerja yang belum memadai.	3	4	4	11	III
2	Jumlah SDM Aparatur yang sedikit	4	4	4	12	II
3	Inventarisasi data yang tidak akurat.	3	4	3	10	IV
4	Keterbatasan anggaran yang tersedia.	3	3	3	9	V
5	Standar Operasional Prosedur Pelayanan kepada masyarakat belum maksimal.	5	5	5	15	I
6	Adanya perantara dalam pengurusan surat menyurat.	2	2	2	8	VI

(Sumber : Kelurahan Margodadi, 2019)

### Keterangan :

U.5	Sangat Mendesak	S.5	Sangat Berpengaruh	G.5	Sangat Berdampak
U.4	Mendesak	S.4	Berpengaruh	G.4	Berdampak
U.3	Cukup Mendesak	S.3	Cukup Berpengaruh	G.3	Cukup Berdampak
U.2	Tidak Mendesak	S.2	Tidak Berpengaruh	G.2	Tidak berdampak
U.1	Sangat Tidak Mendesak	S.1	Sangat Tidak Berpengaruh	G.1	Sangat Tidak Berdampak

Dari identifikasi masalah Seksi Pemerintahan dengan menggunakan analisa USG dan Skala Likert maka diperoleh Isu Prioritas : standar operasional prosedur pelayanan kepada masyarakat yang belum maksimal.

Selain itu didapati juga beberapa ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Margodadi antara lain yakni Pelayanan belum optimal masih terkesan sulit dan berbelit-belit, keengganan masyarakat untuk datang mengurus ke Kelurahan serta adanya jasa perantara.

Singkatnya, berdasarkan permasalahan yang ada pada Kelurahan Margodadi, Metro Selatan, Kota Metro dan perbedaan hasil penelitian terdahulu. Maka peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Di Kelurahan Margodadi, Kecamatan Metro Selatan Kota Metro”**.

### B. Perumusan masalah

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

1. Apakah Ada Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur terhadap kepuasan masyarakat Di Kelurahan Margodadi Kecamatan Metro Selatan Kota Metro ?.
2. Apakah Ada Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Di Kelurahan Margodadi Kecamatan Metro Selatan Kota Metro ?.

3. Apakah Ada Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Di Kelurahan Margodadi Kecamatan Metro Selatan Kota Metro ?.

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur terhadap kepuasan masyarakat Di Kelurahan Margodadi Kecamatan Metro Selatan Kota Metro.
2. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Di Kelurahan Margodadi Kecamatan Metro Selatan Kota Metro.
3. Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Di Kelurahan Margodadi Kecamatan Metro Selatan Kota Metro.

### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Bagi Petugas Kelurahan Margodadi, Kecamatan Metro Selatan, Metro

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 penerapan Standar Operasional Prosedur dan Kualitas Pelayanan.



## 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 penerapan Standar Operasional Prosedur dan Kualitas Pelayanan.

## 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.

### **E. Asumsi Penelitian**

Asumsi bisa juga disebut anggapan dasar, adalah suatu pernyataan yang tidak diragukan lagi kebenarannya sebagai titik tolak dalam suatu penelitian. Asumsi harus didasarkan pada keyakinan peneliti, sehingga dalam dijadikan titik tolak dalam penelitian. Kebenaran asumsi bukan dikira-kira atau spekulasi, tetapi betul-betul harus di dukung oleh teori-teori atau hasil-hasil penemuan penelitian yang relevan. 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 Standar Operasional Prosedur dan Kualitas pelayanan semakin baik maka Kepuasan Masyarakat akan meningkat”.

## **F. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang Lingkup Penelitian ini adalah meneliti Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Di Kelurahan Margodadi, Kecamatan Metro Selatan, Metro. Dengan jenis penelitian Deskriptif dan metode yang yang digunakan adalah kuisisioner dengan butir pertanyaan hasil sintesis teori mengenai Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Di Kelurahan Margodadi, Kecamatan Metro Selatan, Metro. Sample yang digunakan adalah masyarakat yang mengurus dan membuat KTP , KK dan lain-lain pada Kelurahan Margodadi.