

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (Siagian, 2001). Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik (Rezha, 2013).

Suwarman (2011) menyatakan bahwa kepuasan konsumen telah menjadi titik sentral perhatian dalam bisnis dan manajemen sehingga berbagai literatur yang menyangkut bisnis dan manajemen organisasi, baik yang bersifat mencari laba maupun nirlaba menempatkan kepuasan konsumen sebagai ukuran utama.

“Pelayanan merupakan satu hal penting yang tidak dapat diabaikan dalam usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Dengan pelayanan yang baik, maka kepuasan dan loyalitas pengguna atau masyarakat dapat dipertahankan dan bahkan ditingkatkan (Fikri, Wiyani dan Suwandar, 2016). Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan berhasil memuaskan kebutuhannya” (Maulana, 2016). “Kualitas layanan pada suatu organisasi atau lembaga apabila dikelola dengan tepat akan berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas masyarakat” (Andhansari, 2014).

Salah satu variabel yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah kualitas pelayanan. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas

pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Suharto (2015), Suharto (2016) dan Suharto (2017) dari hasil analisis didapati bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Lewis dan Booms (Tjiptono, 2011: 157) menyatakan, “Kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”.

“Kualitas pelayanan adalah sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang diterima oleh pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan terhadap layanan yang secara riil diterima pelanggan” Suharto (2012: 30).

Selain kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat juga dipengaruhi oleh fasilitas kantor. Hal tersebut ditunjukkan dalam beberapa penelitian terdahulu seperti penelitian yang dilakukan oleh Haryanto (2013), Ibrahim dan Dahlius (2016), Dacholfany (2020), menunjukkan bahwa fasilitas kantor, sarana dan prasarana berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Sarana prasarana merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan karena keberadaannya sangat mempengaruhi kualitas sebuah layanan manakala unsursarana/prasana tersedia memberikan kenyamanan bagi pemohon selama proses awal mendapatkan layanan hingga luaran hasil yang diperolehnya (Dacholfany, 2020).

Suharto (2017: 64) mengemukakan sarana, dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. jika fasilitas yang diberikan baik akan mampu menjadikan para konsumen merasa puas, namun bila fasilitas yang diberikan sebaliknya atau buruk maka nasabah akan merasa tidak puas dan merasa rugi (Tjiptono, 2011).

Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang secara langsung bersentuhan dengan masyarakat terutama dalam hal pelayanan. Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah mempunyai tugas melaksanakan sebagian kewenangan pemerintah kabupaten di wilayah kerjanya, diantaranya yakni urusan pelayanan umum yang diserahkan Bupati.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana pada tersebut diatas, Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah mempunyai fungsi penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kecamatan berupa penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat dan pemberdayaan masyarakat.

Dari hasil pra survey didapati beberapa keluhan masyarakat yang melakukan pelayanan berupa pengurusan administratif di Kecamatan Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah, seperti pegawai yang berangkat siang dan pulang lebih awal, lamanya waktu penyelesaian pekerjaan, petugas tidak berada di lokasi saat masyarakat ingin mengurus administrasi dan beberapa masalah lainnya. Selain itu didapati juga beberapa fasilitas kantor yang kurang memadai, seperti sedikitnya tersedia tempat duduk, ruangan tunggu yang panas dan kurang nyaman. Hal tersebut tentu saja berdampak terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah.

Berangkat dari beberapa hasil penelitian terdahulu serta keluhan-keluhan masyarakat pengguna jasa Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah, oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah?
2. Apakah Fasilitas Kantor Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah?
3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantor Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara empiris :

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah.
2. Pengaruh Fasilitas Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah.
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah.

## **D. Pembatasan Masalah**

Mengingat keterbatasan waktu, dana, dan tenaga, maka penulis hanya membahas masalah :

1. Fasilitas kantor adalah alat kerja pegawai, Fasilitas Perlengkapan Kerja, dan Fasilitas Sosial.

2. Kualitas Pelayanan adalah pelayanan yang berkaitan dengan pembuatan KK, KTP dan lain-lain.
3. Kepuasan Masyarakat adalah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai kecamatan.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

1. Bagi Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan dalam penelitian langkah-langkah pengambilan kebijakan dan untuk meningkatkan pelayanan dan sumber daya manusia yang lebih baik khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan fasilitas kantor di Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah.

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 kualitas pelayanan publik, fasilitas dan 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.