

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya dan kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal itu dimungkinkan, karena semakin hari warga masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah.

Pemerintah Kecamatan sebagai salah satu unsur lembaga pemerintah tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan bisa dengan melihat kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja yang diujukan oleh produk atau jasa yang ada, yaitu pelanggan akan merasa tidak puas jika kinerja tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, begitu juga sebaliknya. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pasar serta saingannya.

Dengan kondisi tersebut diatas Supranoto (2001 : 233) berpendapat bahwa kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Sehingga bisa dikatakan tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Agar kepuasan pelanggan dapat tercipta, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dalam Rangkuti (2003:19), cirri-ciri kualitas layanan jasa dapat dievaluasi dalam lima dimensi, yaitu: *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*.

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.

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 membedakan suku, 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 dan semua kebutuhan masyarakat dalam segala hal seperti perijinan, penyelenggaraan administrasi kependudukan (Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte kelahiran, Pencatatan Perkawinan, Pencatatan Perceraian, Pencatatan Kematian) dan lain sebagainya, menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004.

Beberapa peneliti telah melakukan pengujian pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, salah satunya penelitian Zahir Ravana Zubir (2007), menunjukkan bahwa faktor-faktor dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Kebun binatang Surabaya.

Tingkat kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut. Masyarakat merasa puas

bila kualitas pelayanan yang diterimanya baik, sehingga semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan Instansi pemerintah kepada masyarakat.

Kecamatan Jogoroto merupakan salah satu kecamatan dari 21 kecamatan yang ada di Kabupaten Jombang memiliki luas wilayah 28,465 Ha dengan jumlah penduduk 62.914 jiwa. Melihat kondisi sekarang ini kebutuhan masyarakat yang semakin banyak dan kompleks mengharuskan aparat yang ada di Kantor Kecamatan selalu meningkatkan kemampuan akan pengetahuan dan ketrampilan baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa aparat Kantor Kecamatan harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat selain peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) /aparatnya.

Berdasarkan masalah dan latar belakang yang diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN JOGOROTO “**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dibuat perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh secara simultan antara dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap kepuasan masyarakat Jogoroto?
2. Apakah ada pengaruh Bukti Fisik terhadap kepuasan masyarakat Jogoroto?
3. Apakah ada pengaruh Keandalan terhadap kepuasan masyarakat Jogoroto?
4. Apakah ada pengaruh Daya Tanggap terhadap kepuasan masyarakat Jogoroto?
5. Apakah ada pengaruh Jaminan terhadap kepuasan masyarakat Jogoroto?
6. Apakah ada pengaruh Empati terhadap kepuasan masyarakat Jogoroto?
7. Dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat Jogoroto?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisa pengaruh secara simultan antara dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap kepuasan masyarakat Jogoroto.
2. Untuk menganalisis pengaruh bukti Fisik terhadap kepuasan masyarakat Jogoroto.

3. Untuk menganalisis pengaruh Keandalan terhadap kepuasan masyarakat Jogoroto.
4. Untuk menganalisis pengaruh Daya Tanggap terhadap kepuasan masyarakat Jogoroto.
5. Untuk menganalisis pengaruh Jaminan terhadap kepuasan masyarakat Jogoroto.
6. Untuk menganalisis pengaruh Empati terhadap kepuasan masyarakat Jogoroto.
7. Untuk menganalisis dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat Jogoroto

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya kegiatan penelitian ini tentunya akan memberi manfaat bagi penulis maupun pihak lain yang memerlukannya.

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan dalam ilmu Adminitrasi Niaga terutama menyangkut pelayanan administrasi yang berkaitan dengan kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat.

2. Secara Praktis

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan berharga bagi pemerintah atau lembaga-lembaga yang membutuhkan khususnya dalam manajemen pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Jogoroto, selain itu hasil

penelitian ini juga dapat menjadi acuan penelitian-penelitian pada bidang yang sama dimasa yang akan datang.

### **1.5 Batasan masalah**

Supaya dalam pengkajian tetap bertumpu pada pokok permasalahan yang ada, maka perlu adanya pembatasan untuk memperjelas pokok permasalahan yang lebih khusus. Hal ini dimaksudkan untuk menghindari penafsiran yang meluas dari topik penelitian, sehingga peneliti membatasi masalah hanya pada tingkat kepuasan masyarakat yang diketahui melalui kuisisioner dan faktor penentu kualitas layanan pada Kantor Kecamatan Jogoroto.