

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa dengan prinsip dapat menjadi sebuah tanggung jawab yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah, di daerah, di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Daerah (BUD) guna sebagai memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Di situasi pandemi seperti sekarang ini tentunya petugas Kantor Desa harus lebih giat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan sesuai protokol kesehatan. Pelayanan yang baik ditujukan agar masyarakat akan merasa nyaman menggunakan jasa pelayanan yang disediakan dan dapat meningkatkan jumlah kepuasan masyarakat, hal tersebut juga menjadi tolok ukur baik tidaknya fasilitas pelayanan jasa. Kinerja pelayanan publik dapat diketahui dengan melakukan survei kepuasan masyarakat. Dengan melakukan survei kepuasan kepada masyarakat dapat mengetahui beberapa indeks kepuasan masyarakat. Dari hasil survei indeks kepuasan masyarakat juga dapat diperoleh nilai tiap unsurnya, sehingga dapat dilakukan evaluasi unsur mana yang mengalami kekurangan.

Pelayanan oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini dapat ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga menimbulkan citra atau pandangan yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah yaitu melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit ketika mengurus administrasi di instansi pemerintah seperti dikenakan biaya ekstra

untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra atau pandangan yang kurang baik terhadap Instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan lebih lagi.

Pemasaran mempunyai lima unsur-unsur mengenai kualitas jasa pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsivness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati). Dalam penelitian ini penulis memilih tiga unsur poin penting yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsivness* (daya tanggap).

Tangibles (bukti fisik) merupakan kemampuan perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak luar. Kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan merupakan bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. *Tangibles* (bukti fisik) mempunyai indikator yaitu meliputi penampilan saat melayani pelanggan, kemudahan proses pelayanan, kemudahan mengakses pelayanan serta kemudahan dalam menggunakan alat bantu dalam pelayanan.

Reliability (kehandalan) merupakan kemampuan suatu perusahaan agar dapat memberikan layanan yang dapat dipercaya serta akurat dan tepat. *Reliability* besinggungan langsung dengan harapan pelanggan. *Reliability* (kehandalan) mempunyai indikator yaitu kecermatan dalam melayani

pelanggan, kinerja yang harus sesuai dengan ketepatan waktu dan harapan pelanggan serta sikap yang simpatik seperti keramahan yang diberikan oleh perusahaan.

Responsivness (daya tanggap) adalah tentang bagaimana perusahaan memberikan layanan secara responsif dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta merupakan suatu kemauan dalam untuk membantu memberi pelayanan yang cepat. *Responsivness* (daya tanggap) mempunyai indikator yaitu kecepatan, kecermatan dan ketepatan penyampaian informasi secara cepat serta jelas kepada pelanggan. *Responsivness* (daya tanggap) disampaikan dengan berurutan dengan penyampaian yang mudah untuk dimengerti.

Kepuasan masyarakat merupakan hasil atau penilaian yang dirasakan oleh masyarakat atas pelayanan publik atau aparatur negara seperti instansi pemerintah. Kepuasan masyarakat mempunyai indikator yaitu, tanggapan positif dari pelanggan atau masyarakat dengan ditunjukkan atas perasaan bahagia dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan, kepuasan masyarakat atas pelayanan yang cepat, akurat dan tepat, kepuasan atas simpatik atau kepedulian pelayanan kepada masyarakat, kepuasan atas kemampuan, kesopanan serta pengetahuan yang dapat dipercaya dari pemberi layanan.

Survei indeks kepuasan masyarakat banyak dilakukan oleh lembaga pemerintah termasuk salah satu diantaranya Kantor Desa, dimana untuk mengukur seberapa baik kinerja pelayanan yang ada pada Kantor Desa

Sawentar, yang kemudian akan dievaluasi sebagai perbaikan pelayanan yang dijalankan pada Kantor Desa Sawentar sebagai evaluasi pencapaian visi dan misi Kantor Desa Sawentar Kecamatan Kanigoro.

Kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat yang diberikan oleh Kantor Desa Sawentar Kecamatan Kanigoro menjadi hal yang menarik untuk dikaji dan bertujuan guna mengetahui pelayanan terhadap indeks kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sawentar Kecamatan Kanigoro. Berdasarkan latar belakang tersebut yang telah dijelaskan maka peneliti mengambil judul penelitian “Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan dan Daya Tanggap Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kantor Desa Sawentar Kecamatan Kanigoro)”.

B. Permasalahan

Kantor Desa Sawentar Kecamatan Kanigoro merupakan bentuk fasilitas pelayanan publik dibidang jasa. Sebagai fasilitas pelayanan jasa, tentunya Kantor Desa Sawentar terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik guna meningkatkan kepuasan masyarakat di Desa Sawentar Kecamatan Kanigoro. Untuk itulah setiap tahunnya, Kantor Desa Sawentar bekerjasama dengan Pusat Kajian Pembangunan dan Kebijakan (PKPK) guna menilai seberapa baik kinerja pelayanan yang dijalankan Kantor Desa Sawentar. Dari hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan oleh Pusat Kajian Pembangunan dan Kebijakan (PKPK) tersebut diperoleh bahwa kinerja pelayanan publik di Kantor Desa Sawentar belum mencapai kategori baik seperti kinerja pelayanan yang memuaskan saat

masyarakat sekitar mengurus administrasi, kesabaran ketika menghadapi komplain dan memberikan solusi atas komplain tersebut, serta perhatian dan kepedulian karena telah bekerja sama dengan Pusat Kajian Pembangunan Kebijakan (PKPK) dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Namun masih ditemui beberapa keluhan dari masyarakat seperti daya tanggap dalam memberi pelayanan yang lambat dan penyampaian informasi yang sulit dipahami oleh masyarakat setempat.

C. Perumusan Masalah

Permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan Bukti Langsung terhadap indeks kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sawentar Kecamatan Kanigoro ?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan Keandalan terhadap indeks kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sawentar Kecamatan Kanigoro ?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan Daya Tanggap terhadap indeks kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sawentar Kecamatan Kanigoro ?
4. Apakah kualitas pelayanan Bukti Fisik, Keandalan dan Daya Tanggap berpengaruh terhadap indeks kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Sawentar Kecamatan Kanigoro ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Bukti Langsung terhadap indeks kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sawentar Kecamatan Kanigoro.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Keandalan terhadap indeks kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sawentar Kecamatan Kanigoro.
3. Untuk mengetahui terdapat pengaruh kualitas pelayanan Daya Tanggap terhadap indeks kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sawentar Kecamatan Kanigoro.
4. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan Bukti Fisik, Keandalan dan Daya Tanggap berpengaruh terhadap indeks kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Sawentar Kecamatan Kanigoro.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Penulis

Memperluas wawasan serta pengetahuan sebagai suatu dasar perbandingan-perbandingan teori-teori untuk menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai kenyataan yang ada.

2. Manfaat secara Teoritis

Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam menunjang ilmu pengetahuan mengenai pelayanan Kantor Desa sebagai peningkatan kualitas layanan masyarakat.

3. Manfaat bagi Kantor Desa Sawentar Kecamatan Kanigoro

Sebagai masukan bagi Kantor Desa Sawentar Kecamatan Kanigoro guna memperbaiki kualitas pelayanan yang akan membangun kepercayaan masyarakat dan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas bagi keperluan masyarakat sebagai pengguna layanan.

4. Manfaat bagi Masyarakat

Hasil dari penelitian agar menjadi informasi bagi masyarakat tentang tujuan pelayanan publik sebagai bentuk kewajiban aparatur pemerintah kepada masyarakat dengan berlandaskan asas transparansi, partisipatif, akuntabilitas, kondisional, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban.