

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Sebagai salah satu bentuk tanggungjawab pemerintah kepada stakeholder, suatu pelayanan yang diselenggarakan harus mencakup seluruh *stakeholder* yang membutuhkannya.

Dalam menciptakan suatu pelayanan yang berkualitas dan melahirkan kepuasan *stakeholder* bukanlah suatu hal yang mudah. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam berbagai aspek pelayanan yang menyangkut hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk, masih dirasakan belum seperti yang diharapkan oleh para *stakeholder*. Hal ini dapat diketahui dari banyaknya pengaduan dan keluhan *stakeholder* yang disampaikan secara langsung maupun tertulis serta data survey kepuasan *stakeholder* yang tidak stabil.

Tabel 1.1
Data Survey Kepuasan Stakeholder KPPN Palembang
Tahun 2019-2021

No	Nama Layanan	Data Survey		
		2019	2020	2021
1	Kinerja Layanan Pencairan Dana	4,77	4,60	4,76
2	Kinerja Layanan Bimbingan dan Konsultasi	4,78	4,80	4,82
3	Kinerja Layanan Rekonsiliasi Laporan	4,82	4,73	4,84
4	Kinerja Layanan Konfirmasi Surat Setoran	4,85	4,70	4,74

5	Sarana dan Prasarana	4,83	4,60	4,76
	Rata-Rata	4,81	4,69	4,78

Sumber: KPPN Kota Palembang, 2022

Berdasarkan data tersebut, Kepuasan *Stakeholder* KPPN Palembang pada tahun 2019 memiliki rata-rata 4,81 dari skala 5 yang didapat dari Kinerja Layanan Pencairan Dana sebesar 4,77, Kinerja Layanan Bimbingan dan Konsultasi sebesar 4,78, Kinerja Layanan Rekonsiliasi Laporan 4,82, Kinerja Layanan Konfirmasi Surat Setoran sebesar 4,85, dan Sarana dan Prasarana sebesar 4,83. Pada tahun 2020 memiliki rata-rata 4,69 dari skala 5 yang didapat dari Kinerja Layanan Pencairan Dana sebesar 4,60, Kinerja Layanan Bimbingan dan Konsultasi sebesar 4,80, Kinerja Layanan Rekonsiliasi Laporan 4,73, Kinerja Layanan Konfirmasi Surat Setoran sebesar 4,70, dan Sarana dan Prasarana sebesar 4,60. Pada tahun 2021 memiliki rata-rata 4,78 dari skala 5 yang didapat dari Kinerja Layanan Pencairan Dana sebesar 4,76, Kinerja Layanan Bimbingan dan Konsultasi sebesar 4,82, Kinerja Layanan Rekonsiliasi Laporan 4,84, Kinerja Layanan Konfirmasi Surat Setoran sebesar 4,74, dan Sarana dan Prasarana sebesar 4,76.

Dari uraian tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan *stakeholders* pada layanan yang diberikan KPPN Kota Palembang selama 3 tahun terakhir (2019-2021) terjadi penurunan dan peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan *stakeholders* dapat dinilai dari kualitas pelayanan, kinerja pegawai dan disiplin kerja. Memberikan pelayanan dan memenuhi kebutuhan *stakeholder* adalah upaya meningkatkan kemampuan personil instansi agar dapat menumbuhkan dedikasi dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pihak *stakeholder* sehingga mampu mempertahankan loyalitas atau kepercayaan para *stakeholder*. Memiliki kualitas pelayanan yang baik serta penegakan disiplin kerja dan kinerja pegawai merupakan hal yang diduga penting bagi kepuasan *stakeholder*, sebab kedisiplinan membuat pekerjaan yang dilakukan semakin efektif dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan menghasilkan sesuatu sesuai dengan kebutuhan *stakeholder*. Jika kualitas pelayanan publik, kinerja pegawai dan disiplin pegawai terlaksanakan dengan baik maka satuan kerja akan merasa puas dengan hasil pelayanan sebaliknya

jika kualitas pelayanan publik, kinerja pegawai dan disiplin pegawai tidak terlaksana dengan baik, para satuan kerja akan merasa tidak puas.

Pada penelitian Egis Yani Pramulaso (2020) dengan judul Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan menyatakan bahwa secara parsial maupun simultan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di unit PTSA Kementerian Ketenagakerjaan. Rina, dkk (2020) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat memiliki hubungan yang cukup kuat, sifat hubungannya searah, yaitu jika kualitas pelayanan meningkat dan pegawai disiplin kerja maka kepuasan masyarakat akan semakin baik.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah dalam hal jumlah variabel dan objek penelitian. Peneliti memilih variabel kualitas pelayanan publik, kinerja pegawai dan disiplin kerja karena ketiga variabel tersebut sama-sama berkaitan dalam kepuasan *stakeholders*. Berdasarkan permasalahan dan paparan yang telah dijabarkan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan Judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Kinerja Pegawai, dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Stakeholder Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Palembang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini. Beberapa perumusan masalah tersebut ialah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan *stakeholder* di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Palembang ?
2. Apakah terdapat pengaruh antara kinerja pegawai secara parsial terhadap kepuasan *stakeholder* di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Palembang ?

3. Apakah terdapat pengaruh antara disiplin kerja secara parsial terhadap kepuasan *stakeholder* di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Palembang ?
4. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan, kinerja pegawai dan disiplin kerja secara simultan terhadap kepuasan *Stakeholder* di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Palembang ?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Dalam penelitian ini, penulis membatasi ruang lingkup pembahasan. Pembatasan diharapkan agar penelitian ini lebih terarah. Ruang lingkup pembahasan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan publik, kinerja pegawai, dan disiplin kerja terhadap kepuasan *stakeholder* di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Palembang.
2. Penelitian ini dilakukan pada satuan kerja yang merupakan pemangku kepentingan (*Stakeholder*) di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Palembang.
3. Penelitian ini penulis menggunakan Aplikasi IBM SPSS *Statistics* versi 23 dalam pengolahan data.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan pada bagian latar belakang, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan *stakeholder* di KPPN Palembang.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan *stakeholder* di KPPN Palembang.
- c. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan *stakeholder* di KPPN Palembang.
- d. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik, kinerja pegawai dan disiplin kerja terhadap kepuasan *stakeholder* di KPPN Palembang.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka manfaat penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.5.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi bermanfaat bagi:

a. Akademisi

Manfaat penelitian ini bagi akademisi yaitu sebagai media referensi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang kebijakan dan pelayanan publik.

b. Penulis

Manfaat penelitian ini bagi penulis yaitu sebagai syarat menyelesaikan studi Diploma 4, sebagai bentuk pengabdian mahasiswa/i tingkat akhir dan menguji kualitas diri, sebagai dokumentasi atas apa yang telah diteliti dan sebagai saran pengucapan terima kasih kepada semua pihak yang memiliki peran tersendiri dalam menyelesaikan perkuliahan.

1.5.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi manfaat bagi:

a. Pegawai KPPN Kota Palembang

Manfaat penelitian ini bagi pegawai KPPN Palembang yaitu sebagai media referensi dan tukar pikiran oleh satuan kerja mitra kerja KPPN Palembang sehingga nantinya dapat diketahui langkah-langkah apa saja yang digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

b. Mahasiswa/i

Manfaat penelitian ini bagi mahasiswa/i yaitu sebagai media referensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama, yaitu mengenai kepuasan *stakeholder*, kinerja pegawai dan disiplin kerja terhadap kepuasan *stakeholder*.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dan memberikan gambaran terperinci dalam memahami hasil dari penulisan ini, maka penulisan ini dilakukan dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian. Latar belakang berisikan penjelasan tentang latar belakang pemilihan topik penelitian yang dilandasi oleh keingintahuan penelitian dalam mengungkapkan suatu gejala/konsep/dugaan untuk mencapai suatu tujuan. Rumusan masalah adalah rumusan secara konkrit masalah yang ada dalam bentuk pertanyaan penelitian yang dilandasi dengan konsep pemilihan teoritis yang kebenarannya perlu dibuktikan. Batasan masalah berisikan mengenai batasan-batasan masalah dan pembahasan yang ingin diselesaikan dalam skripsi. Tujuan dan manfaat penelitian ini mengemukakan tujuan yang ingin dicapai melalui proses penulisan skripsi dan manfaat yang diperoleh jika rumusan masalah terjawab.

2. Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini membahas mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis. Landasan teori menguraikan secara jelas kajian pustaka yang melandasi timbulnya gagasan dan permasalahan yang akan diteliti dengan menguraikan teori, temuan, dan bahan penelitian lain yang diperoleh dari acuan untuk dijadikan landasan dalam pelaksanaan penulisan. Penelitian yang akan dilakukan tidak terlepas dari hasil penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan dan kajian. Kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesis dari fakta-fakta, observasi, dan kajian kepustakaan. Hipotesis merupakan proposi keilmuan yang dilandasi oleh kerangka konseptual penelitian dan merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan yang dihadapi, yang dapat di uji kebenarannya berdasarkan fakta empiris.

3. Bab III Metode Penelitian

Bab ini menguraikan secara rinci metode yang akan digunakan meliputi tahap-tahapan penelitian, lokasi penelitian, perubahan yang diamati/diukur, model yang digunakan, rancangan penelitian, teknik pengumpulan dan analisis data serta penafsiran sebagai dasar penarikan kesimpulan.

4. Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini menguraikan hasil penelitian dan pembahasan yang merupakan bagian terpenting pada skripsi. Bagian ini menunjukkan tingkat penguasaan perkembangan ilmu, paradigma, konsep, dan teori yang dipadukan dengan hasil penelitian.

5. Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diambil dari hasil pembahasan yang telah dilakukan dalam bab-bab sebelumnya. Kesimpulan tersebut juga dapat dijadikan sebagai kajian yang mungkin akan digunakan dalam penulisan lanjutan di kemudian hari. Di dalam bab ini juga terdapat saran untuk penulisan selanjutnya.