

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejak ditetapkannya otonomi daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang berdampak bagi lembaga pemerintah di tingkat pusat sampai tingkat daerah saat ini, berarti telah memindahkan sebagian besar kewenangan yang tadinya berada di pemerintah pusat di serahkan kepada daerah otonom. Pemerintahan daerah yang mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan, diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan, pemberdayaan, peran serta masyarakat, dan pelayanan.

Pemberian kewenangan di dalam undang-undang memiliki implikasi yang besar terhadap akuntabilitas publik, yaitu aparat dan lembaga pelayanan publik di daerah harus dapat dipertanggungjawabkan apa yang mereka berikan atau mereka lakukan untuk kepentingan masyarakat. Dalam konteks ini pelayanan publik diberi makna yang luas, artinya tidak hanya sebatas pemberian pelayanan dasar kepada masyarakat, tetapi juga menyangkut semua kegiatan yang dilakukan pemerintah baik langsung atau tidak langsung (Indrawijaya, 2015).

Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Kecamatan juga berperan sebagai pelayan masyarakat dalam urusan administrasi dan kependudukan. Agar masyarakat merasakan kenyamanan dan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan ini, maka bagian pelayanan masyarakat pada kantor kecamatan ini harus terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kantor Camat Sungai Pinang merupakan salah satu kantor Pemerintah yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dalam urusan administrasi dan kependudukan, contoh pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat yaitu:

1. Keterangan KTP Sementara,

2. Perekaman E-KTP,
3. Kartu Keluarga (KK),
4. Kepengurusan Surat Pindah,
5. Kepengurusan Surat Tanah,
6. Surat Pengantar SKCK.

Kantor Camat Sungai Pinang berlokasi di Jalan Lettu Ishak Ibrahim Sungai Pinang Ogan Ilir, buka setiap hari Senin sampai dengan hari Jumat pada pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 16.00 WIB. Jumlah penduduk di wilayah Sungai Pinang Pada 2017 yaitu sebesar 25.862 Orang, dengan jumlah yang demikian berarti akan banyak orang/masyarakat yang akan membutuhkan pelayanan dalam urusan administrasi dan kependudukan.

Pegawai Kantor Camat Sungai Pinang berjumlah 10 Orang Pegawai Negeri Sipil yang terdiri dari 1 orang Camat, 1 orang Sekretaris, 5 orang Kasi, 2 orang Staff, dan ada 13 orang Tenaga Kerja Sukarela (data terlampir).

Kantor Camat Sungai Pinang ini menyadari akan pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, walaupun hanya sedikit pegawai yang statusnya sarjana namun diharapkan mampu mencapai kinerja yang unggul dan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan bagian pelayanan di Kantor Camat Sungai Pinang, masalah yang sering dihadapi pada bagian pelayanan Kantor Camat Sungai Pinang yaitu masih terlambatnya waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dalam hal mengurus administrasi kependudukan di Kantor Camat Sungai Pinang.

Berdasarkan uraian diatas, untuk mengetahui dan memahami bagaimana tingkat pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Sungai Pinang kepada Masyarakatnya, maka Laporan Akhir ini berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Sungai Pinang**”.

1.2 Rumusan Masalah

Sebelum masuk ke rumusan masalah, dalam penelitian ini penulis akan mengidentifikasi terlebih dahulu permasalahannya yaitu waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dalam hal mengurus administrasi kependudukan di Kantor Camat Sungai Pinang tidak sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan. .

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah dalam penelitian di atas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan yang akan dibahas yaitu :
Bagaimana Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Sungai Pinang?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar mendapatkan analisa penelitian yang tepat dan tidak menyimpang dari tujuan penelitian, maka perlu adanya ruang lingkup pembahasan guna membatasi peneliti dalam melakukan pengambilan data.

Untuk mengukur kualitas pelayanan di Kantor Camat Sungai Pinang peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk., dalam Lupiyoadi, (2013:216) ada 5 (lima) dimensi, yaitu:

a. *Tangible* (Berwujud)

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

b. *Realibility* (Kehandalan)

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sifat yang simpatik, dan dengan

akurasi yang tinggi.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*resonsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa ada alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

d. *Assurance* (Jaminan)

Yaitu pengetahuan, kesopanan sentuhan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), Kresibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competience*), dan sopan santun (*courtesy*).

e. *Empathy* (Perhatian)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Sungai Pinang kepada masyarakat.

1.4.2 Manfaat

a. Bagi Penulis

Memberikan wawasan dan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan melalui pengalaman yang didapat selama melaksanakan penelitian, serta untuk menerapkan ilmu

pengetahuan yang didapat selama perkuliahan khususnya dibidang Manajemen Pemasaran Jasa.

b. Bagi Perusahaan

Agar Kantor Camat Sungai Pinang dapat mengetahui penilaian masyarakat mengenai kualitas pelayanannya serta sebagai bahan masukan yang positif mengenai pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki di Kantor Camat Sungai Pinang.

c. Bagi Pembaca

Sebagai bahan referensi bagi yang berminat untuk memperdalam masalah kualitas pelayanan.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan ada bagian Pelayanan Kantor Camat Sungai Pinang yang beralamat di Jalan Lettu Ishak Ibrahim Sungai Pinang Ogan Ilir.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan untuk menyusun laporan ini ada 2 data dan cara memperolehnya menurut Yusi dan Idris (2009:103) yaitu:

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang dikumpulkan dan diperoleh sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya, contoh pengumpulan data primer adalah Observasi (pengamatan), wawancara dan kuesioner. Adapun data primer yang diperoleh berupa wawancara dan kuesioner.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Data sekunder biasanya disimpulkan oleh

lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data. Adapun data sekunder yang diperoleh seperti sejarah singkat Kantor Camat Sungai Pinang, struktur organisasi dan uraian pekerjaan dan lain sebagainya.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam mengumpulkan data dan informasi untuk penulisan Laporan Akhir adalah:

a. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Riset lapangan yaitu kegiatan yang dilakukan untuk mengumpulkan dan melalui penelitian secara langsung. Cara pengumpulan data yang diperlukan yaitu:

1. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan pegawai bagian operator di Kantor Camat Sungai Pinang untuk mengetahui gambaran umum pelayanan yang dilakukan oleh kantor camat baik masalah administrasi maupun kependudukan.

2. Kuesioner

Sugiyono (2013:199) menyatakan bahwa, kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner terstruktur dengan pernyataan dan setiap pernyataan diiringi dengan sejumlah jawaban yang berupa skala penilaian, dan kemudian akan dipilih oleh responden yang sesuai dengan jumlah sampel yang telah ditentukan.

b. Studi Pustaka

Studi pustaka yaitu teknik pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari buku yang berkenaan dengan kualitas pelayanan.

Studi Pustaka dilakukan untuk mengumpulkan teori atau solusi permasalahan dalam laporan akhir ini dengan mencari informasi melalui buku-buku dan bahan bacaan lainnya.

1.6 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2013:115) menyatakan, bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kuantitas tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan diselidiki dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini tidak diketahui.

b. Sampel

Menurut Riduwan (2011:10), sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti, karena tidak semua data dan informasi akan diproses dan tidak semua orang atau benda akan diteliti melainkan cukup dengan menggunakan sampel yang mewakilinya.

Roscoe dalam Sugiyono (2008:102) memberikan pedoman penentuan jumlah sampel sebagai berikut:

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 s/d 500.
2. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri-swasta dll) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel

penelitiannya ada 5 (independen + dependel), maka jumlah anggota sampel = $10 \times 5 = 50$.

4. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 s/d 20.

Berdasarkan pedoman pengambilan sampel menurut Roscoe dan jumlah variabel dalam penelitian ini ada 6 (1 variabel dependen dan 5 variabel independen) di kali 10 sehingga total sampel dalam penelitian ini adalah 60 Orang sampel.

c. Teknik Sampling

Teknik Sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenearnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif atau benar-benar dapat mewakili populasi (Yusi, 2010:64)

Dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel non Probabilitas (*non probability sampling*). Menurut Pasolog (2012:107), sampel non probabilitas adalah suatu teknik penarikan sampel yang digunakan apabila unsur-unsur yang ada dalam populasi tidak mempunyai kesempatan yang sama untuk ditarik/dipilih menjadi sampel dalam suatu penelitian. Dan teknik penentuan sampelnya menggunakan *insidental sampling*.

Menurut Sugiyono (2012:96), *Insidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang itu cocok dengan sumber data.

1.7 Skala Pengukuran

Adapun skala pengukuran yang digunakan dalam penulisan Laporan ini adalah skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat,

dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2013:132). Dengan skala Likert, maka dimensi variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel berupa angka (1-5). Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan dengan menggunakan 5 (lima) tingkat. Adapun skala pengukuran yang dapat digunakan menurut Riduwan (2011:39), adalah:

Tabel 1.1
Skala Pengukuran Kualitas Pelayanan

| No | Keterangan | Bobot |
|----|---------------------------|---------|
| 1 | Sangat Setuju (SS) | Skor: 5 |
| 2 | Setuju (S) | Skor: 4 |
| 3 | Netral (N) | Skor: 3 |
| 4 | Tidak Setuju (TS) | Skor: 2 |
| 5 | Sangat Tidak Setuju (STS) | Skor: 1 |

1.8 Analisis Data

Dalam penulisan laporan ini, teknik analisa data yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Data-data kuantitatif yang diperoleh dinyatakan dalam bentuk angka sebagai hasil dari pengamatan dan pengukuran yang dapat ditunjukkan melalui persentase lalu dijelaskan dalam bentuk kata, kalimat, dan skema atau gambar. Menurut Riduwan (2011:41) rumus perhitungannya adalah sebagai berikut:

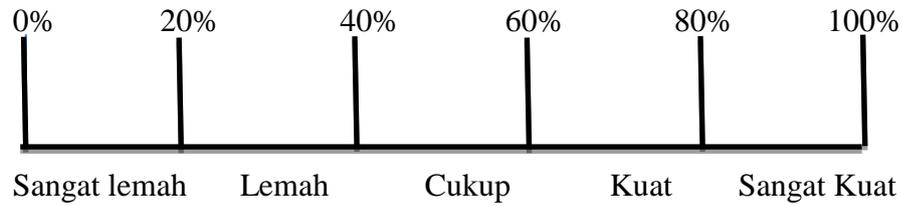
$$IS = \frac{\text{Total Skor Penelitian}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Keterangan:

IS : Interpretasi Skor

Total Skor Penelitian: Jawaban responden x Bobot nilai (1-5)

Skor Ideal : Skala nilai tertinggi x Jumlah responden



Untuk dapat mengambil kesimpulan tentang masing-masing indikator, hasil dari perhitungan persentase diatas dapat di interpresentasikan pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Dasar Interpretasi Skor Item Dalam Variabel Penelitian

| No | Skor/Angka | Interprestasi |
|----|------------|---------------|
| 1 | 0%-20% | Sangat Lemah |
| 2 | 21%-40% | Lemah |
| 3 | 41%-60% | Cukup |
| 4 | 61%-80% | Kuat |
| 5 | 81%-100% | Sangat Kuat |