

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Layanan terkadang diterima baik oleh pengguna layanan, namun ada juga yang tidak diterima akibat ketidakpuasan oleh penerima layanan. Pemerintah sebagai pelayan masyarakat yang harus dapat memberikan layanan dari semua kebutuhan masyarakat dalam segala hal seperti perijinan, kependudukan (Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran) dan lain sebagainya. Pelayanan umum atau publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63/2003 adalah “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” (Oktasari, 2015:1345).

Pemerintah Kelurahan merupakan ujung tanduk pelayanan dimasyarakat Kelurahan dengan dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, benar dan aman karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak. Hal tersebut mengharuskan aparat yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan akan pengetahuan dan keterampilan agar tidak ketinggalan. Kelurahan adalah “wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota dalam wilayah kerja Kecamatan” (Hartono,2013:240). Pelayanan di Kelurahan yaitu memenuhi keperluan masyarakat dalam mengurus keperluan pribadi dan organisasi, biasanya di Kantor Kelurahan terdapat kotak saran, kotak tersebut digunakan untuk memberikan saran, kritik serta kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang pegawai berikan. Maka dari itu, aparat Kelurahan harus selalu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas apabila jasa yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.

Di Kota Palembang terdapat 18 Kecamatan dan 107 Kelurahan. Penulis memilih objek penelitian pada Kelurahan Sako karena berdasarkan Data Badan Pusat Statistik Kota Palembang Dalam Angka Tahun 2020, jumlah penduduk Kelurahan terbanyak adalah Kelurahan Sako (BPS Kota Palembang, 2020). Kelurahan Sako Palembang mempunyai visi yaitu mewujudkan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kantor Kelurahan Sako Palembang menjadi salah satu tempat masyarakat di Kelurahan Sako dalam mengurus surat menyurat seperti surat-surat keterangan, surat nikah, surat pindah, surat waris dan surat-surat lainnya.

Di Kantor Kelurahan Sako Palembang terdapat pembagian tugas dalam melayani masyarakat yaitu satu pegawai di sana memegang beberapa Rukun Tetangga (RT) hal itu diterapkan agar mempermudah dalam melayani masyarakat. Namun, fasilitas pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Sako Palembang masih dianggap kurang memadai, seperti ruang tunggu dengan ukuran 3 x 2,5 meter dan hanya tersedianya 4 kursi dengan posisi berada dekat dibawah tangga dan 4 kursi lagi berada di teras depan kantor.

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam suatu instansi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, maka masyarakat tersebut akan merasa puas. Dengan melakukan pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat dipenuhi. Dengan begitu masyarakat akan senang untuk kembali melakukan urusan di Kantor Kelurahan Sako Palembang.

Kelurahan Sako Palembang dahulunya merupakan bagian Daerah Musi Banyu Asin yang terbagi dalam Kecamatan Talang Kelapa dan Kelurahan Sako disebut Desa Sako Kenten. Pada tanggal 30 April 1994 Desa Sako dikukuhkan menjadi Kelurahan Sako sampai sekarang. Di Kelurahan Sako Palembang terdapat 108 Rukun Tetangga (RT) dan 33 Rukun Warga (RW). Letak Kantor Kelurahan Sako sangat strategis yaitu di pinggir jalan di tengah-tengah padat penduduk di Perumnas Sako, tepatnya di jalan Siaran RT 17/RW 07. Kantor Kelurahan Sako Palembang buka mulai dari hari Senin

07:30-16:00, Selasa 07:30-16:00, Rabu 07:30-16:00, Kamis 07:30-16:00, Jum'at 07:30-16:00, Sabtu dan Minggu tutup.

Seperti yang dikemukakan Sunyoto dan Susanti (2015:288), mengatakan bahwa “kualitas pelayanan terdapat lima faktor penentu kualitas pelayanan, yaitu: (*Tangibles*) Bukti Fisik, (*Reliability*) Keandalan, (*Responsiveness*) Daya Tanggap, (*Assurance*) Jaminan, (*Empathy*) Empati”. Dimensi *Tangibles* yaitu ditandai dengan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan seperti fasilitas fisik. Dimensi *Reliability* yaitu ditandai dengan memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya seperti ketepatan waktu. Dimensi *Responsiveness* yaitu ditandai dengan pelayanan yang cepat dan tepat dengan menyampaikan informasi yang jelas. Dimensi *Assurance* yaitu ditandai dengan kemampuan pegawai di dalam menumbuhkan rasa percaya kepada pegawai. Dimensi *Empathy* ditandai dengan memahami keinginan pengunjung. Dari kelima faktor tersebut berfungsi untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Sako Palembang.

Di Kantor Kelurahan Sako Palembang para pegawainya selalu siap membantu kebutuhan masyarakat dalam mengurus surat/dokumen yang berhubungan dengan kependudukan (*Responsiveness/Daya Tanggap*). Dengan penampilan pegawainya yang rapi (*Tangibles/Bukti Fisik*) dan bersikap ramah kepada masyarakat (*Empathy/Empati*). Hal itu dilakukan agar masyarakat yang datang ke Kantor Kelurahan Sako merasa nyaman dan senang. Pelayanan yang diberikan Kantor Kelurahan SakoPalembang kepada masyarakatnya yaitu membantu masyarakat dalam membuat surat-surat keterangan seperti surat keterangan tidak mampu, surat keterangan SKCK, surat keterangan domisili, surat keterangan waris, surat keterangan pindah, menikah, kematian dan lainnya. Selain itu, Kantor Kelurahan Sako Palembang memberikan pelayanan di dalam pembuatan KK baru, dan permohonan PBB. Melakukan pelayanan yang baik adalah suatu hal yang harus dilakukan kepada masyarakat agar masyarakat bisa mendapatkan yang

mereka inginkan sesuai dengan harapan mereka. Berikut adalah data penduduk Kelurahan Sako Palembang pada Tabel 1.1:

**Tabel 1.1**  
**Data Penduduk Kelurahan Sako Palembang Pada Tahun 2020**

Laki-laki	Perempuan	Jumlah
19.796	19.755	39.551

Sumber: Kantor Kelurahan Sako Palembang, 2021

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang ada pada Kantor Kelurahan Sako Palembang. Untuk itu penulis memilih judul: **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN SAKO PALEMBANG”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pemilihan judul yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi permasalahan yang akan dibahas penulis yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan Kantor Kelurahan Sako Palembang terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Sako Palembang berdasarkan dimensi kualitas pelayanan?
2. Dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling dominan?

## 1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar penulisan laporan ini lebih terarah dan tidak terjadi penyimpangan dari permasalahan, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan dengan mengkaji dimensi kualitas pelayanan yaitu (*Tangibles*) Bukti Fisik, (*Reliability*) Keandalan, (*Responsiveness*) Daya Tanggap, (*Assurance*) Jaminan, (*Empathy*) Empati.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penulis mengadakan penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Sako Palembang.
- b. Untuk mengetahui dimensi yang paling dominan mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Sako Palembang serta dimensi yang paling rendah.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### a. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini, maka penulis dapat menerapkan ilmu yang diterima selama perkuliahan dan dapat menambah pengetahuan yang berkaitan dengan bidang yang dipilih yaitu manajemen pemasaran, khususnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan.

#### b. Bagi Kantor Kelurahan

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan yang positif bagi kantor kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang akan datang.

## **1.5 Metode Penelitian**

### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Dalam penelitian laporan akhir ini penulis membatasi lingkup penelitian yaitu pada Kantor Kelurahan Sako Palembang Jalan Siaran RT 17/RW 07.

### **1.5.2 Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang penulis gunakan dalam penyusunan laporan akhir ini adalah:

**a. Data Primer**

Data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya (Yusi dan Idris, 2016:109). Data ini diperoleh dari Kantor Kelurahan Sako Palembang baik dari individu atau perorangan seperti melalui pengisian kuesioner yang diberikan kepada masyarakat yang datang ke Kantor Kelurahan Sako Palembang bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang diberikan.

**b. Data Sekunder**

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi (Yusi dan Idris, 2016:109). Data ini diperoleh dari beberapa sumber informasi seperti buku, internet, laporan, jurnal, serta data yang diperoleh dari Kantor Kelurahan Sako Palembang mulai dari sejarah dan informasi-informasi pendukung lainnya.

**1.5.3 Metode Pengumpulan Data**

Menurut Bungin (2017:133), metode pengumpulan data merupakan bagian instrumen pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian. Adapun dalam metode pengumpul data yang digunakan sebagai bahan penyusunan Laporan Akhir ini adalah:

**a. Riset Lapangan (*Field Research*)**

Melakukan penelitian lapangan untuk memperoleh data dan informasi secara langsung dengan cara:

**1. Kuesioner**

Menurut Yusi dan Idris (2016:120), kuesioner merupakan alat pengumpulan data primer yang efisien dibandingkan dengan observasi ataupun wawancara. Dalam hal ini penulis memberikan kuesioner dan diberikan kepada masyarakat Kelurahan Sako Palembang yang datang ke Kantor Kelurahan untuk mengurus

surat/dokumen lain yang berhubungan dengan kependudukan. Hasil dari kuesioner tersebut akan dijadikan dasar pembahasan dari permasalahan.

## **2. Observasi**

Menurut Yusi dan Idris (2016:122), observasi adalah suatu cara yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data (informasi) yang merupakan tingkah laku nonverbal dari responden dengan tujuan memperoleh data yang dapat menjelaskan dan menjawab permasalahan penelitian. Dalam hal ini penulis mengamati keadaan yang ada di Kantor Kelurahan Sako Palembang seperti bagaimana fasilitas untuk pelayanan yang ada di kantor tersebut.

## **3. Wawancara**

Menurut Yusi dan Idris (2016:114), wawancara adalah percakapan dua arah atas inisiatif pewawancara untuk memperoleh informasi dari responden. Dalam hal ini penulis mewawancarai pegawai Kantor Kelurahan Sako berhubungan dengan data-data yang diperlukan seperti menanyakan berapa jumlah Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW) pada Kelurahan Sako Palembang dan pertanyaan-pertanyaan pendukung lainnya.

### **b. Riset Kepustakaan (*Library Research*)**

Riset Kepustakaan merupakan teknik penyusunan laporan dengan cara mencari basis data dalam sebuah buku atau literasi yang terkait. Dalam hal ini, penulis mengambil data informasi yang berhubungan dengan masalah yang sedang dibahas dijadikan sebagai landasan teori dalam melakukan analisa masalah melalui buku, artikel, internet dan literasi lainnya.

#### **1.5.4 Populasi dan Sampel**

Berikut ini adalah pengertian dari populasi dan sampel:

### a. Populasi

Menurut Sugiyono (2017:117), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah penduduk yang ada di Kelurahan Sako Palembang yang berjumlah 39.551 Jiwa.

### b. Sampel

Menurut Sugiyono (2017:118), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam hal ini penulis tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, untuk itu sampel yang diambil bersifat *representative* (perwakilan). Teknik pengambilan sampel dilakukan secara random sampling. Untuk menghitung sampel penulis menggunakan rumus Slovin.

Adapun rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel sebesar 10%

Perhitungan sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{39.551}{1 + 39.551 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{39.551}{1 + 39.551 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{39.551}{1 + 39.551 (0,01)}$$



$$n = \frac{39.551}{1+395,51}$$

$$n = 99,7478$$

$n$  = dibulatkan menjadi 100 responden

### 1.5.5 Analisa Data

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### a. Metode Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam numeric (Yusi dan Idris, 2016:108). Data kualitatif dalam penelitian ini mengenai gambaran dari kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dari Kantor Kelurahan Sako Palembang. Data tersebut didapatkan dari hasil jawaban responden yang ada pada kuesioner yaitu berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan: (*Tangibles*) Bukti Fisik, (*Reliability*) Keandalan, (*Responsiveness*) Daya Tanggap, (*Assurance*) Jaminan, (*Empathy*) Empati.

#### b. Metode Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka), yang dapat dibedakan menjadi data interval dan data rasio (Yusi dan Idris, 2016:108). Penulis menggunakan analisa kuantitatif sebagai bahan dasar untuk menghitung jumlah responden terhadap kuesioner yang diberikan. Hasil yang diperoleh dari kuesioner akan dihitung menggunakan Skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2017:134), Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Pada Skala *Likert* terdapat 5 alternatif jawaban yang akan dipilih oleh responden. Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pertanyaan seperti Tabel 1.2 berikut ini:

**Tabel 1.2**  
**Skala Pengukuran *Likert***  
**(Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat)**

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Cukup Setuju (CS)	3
4	Kurang Setuju (KS)	2
5	Tidak Setuju (TS)	1

Sumber: Sugiyono, 2017:136

Skala *Likert* ini digunakan untuk dijadikan pilihan jawaban kuesioner untuk responden. Hasil jawaban dari responden itu akan diolah untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang ada. Dalam perhitungannya penulis menggunakan rumus persentase dan kriteria interpretasi skor sebagai berikut:

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

Keterangan:

IS : Interpretasi Skor

$\sum Skor Penelitian$ : Jawaban Responden x Bobot Nilai (1-5)

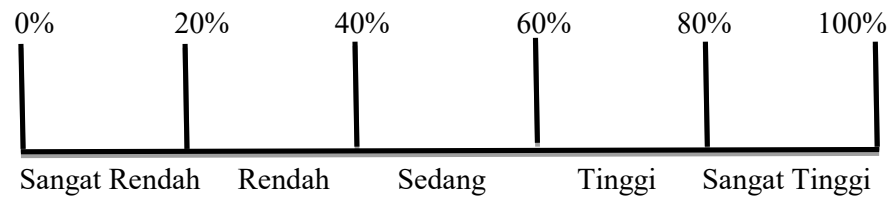
$\sum Skor Ideal$  : Skala Nilai Tertinggi x Jumlah Responden

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari perhitungan jawaban dari responden akan diinterpretasikan berdasarkan kriteria interpretasi skor/angka yang telah ditentukan seperti Tabel 1.3 berikut ini:

**Tabel 1.3**  
**Interpretasi Skor/Angka**

No	Skor/Angka	Interpretasi
1	0% - 20%	Sangat Rendah
2	21% - 40%	Rendah
3	41% - 60%	Sedang
4	61% - 80%	Tinggi
5	81% - 100%	Sangat Tinggi

Sumber: Yusi dan Idris, 2016:8



Berikut adalah indikator dari kualitas pelayanan pada Tabel 1.4:

**Tabel 1.4**  
**Indikator Kualitas Pelayanan**

No	Indikator	Penjelasan
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Kemampuan kantor di dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak penerima pelayanan baik itu dari segi penampilan, sarana dan prasarana kantor. Seperti seperti: gedung, perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan pegawai.
2	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Kemampuan kantor di dalam memberikan pelayanan kepada pihak penerima sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Suatu kebijakan di dalam memberikan pelayanan yang cepat ( <i>responsif</i> ) dan tepat, dengan penyampaian informasi yang jelas kepada pelanggan.
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan pegawai kantor untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada kantor.
5	<i>Empathy</i> (Empati)	Sikap pegawai dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para masyarakat bermaksud dapat memahami keinginan masyarakat. Dimana diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik.

Sumber: Sunyoto dan Susanti (2015:288)

Berikut adalah indikator dari kepuasan masyarakat pada Tabel 1.5:

**Tabel 1.5**  
**Indikator Kepuasan Masyarakat**

No	Indikator	Penjelasan
1	Prosedur Pelayanan	Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat dilihat dari kesederhanaannya.

**Lanjutan Tabel 1.5**

2	Persyaratan Pelayanan	Teknis dan administratif yang diperlukan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan secara umum.
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan meliputi nama, jabatan, serta kewenangan petugas.
4	Kedisiplinan Petugas	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan.
5	Tanggung Jawab Petugas	Kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam pelayanan kepada masyarakat.
6	Kemampuan Petugas	Keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam menyelesaikan pelayanan.
7	Kecepatan Pelayanan	Proses pelayanan yang dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh unit pelayanan tersebut.
8	Keadilan	Dimana petugas memberikan pelayanan tidak membedakan golongan atau status masyarakat.
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan publik.
11	Kepastian Biaya Pelayanan	Sebuah kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13	Kenyamanan Lingkungan	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur.
14	Keamanan Pelayanan	Jaminan keamanan lingkungan unit pelayanan dan jaminan keamanan sarana serta prasarana yang digunakan

Sumber: Sedarmayanti (2013:269)