

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan menjadi sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dan ditinggalkan dalam kehidupan masyarakat. Setiap saat masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparaturnya pemerintahan yang memberikan pelayanan. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan dalam bermasyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan masyarakat, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Menerima pelayanan yang memuaskan dari aparaturnya pemerintahan merupakan hak yang dimiliki setiap masyarakat. Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhannya.

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 pelayanannya agar sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.

Kantor kecamatan mempunyai fungsi salah satunya pelayanan publik. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian 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 atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik sangat penting karena selalu berhubungan dengan masyarakat yang memiliki berbagai macam tujuan.

Kantor Kecamatan Ilir Barat I merupakan salah satu kantor Pemerintah yang memberikannya pelayanan publik kepada masyarakat dalam urusan administrasi dan kependudukan seperti, Perekaman E-KTP, Kartu Keluarga (KK), Kepengurusan Surat Pindah, Surat Pengantar SKCK, dan Surat Keterangan Lainnya. Pelayanan di Kantor Kecamatan Ilir Barat I tidak dipungut biaya bagi masyarakat. Tetapi masih terdengar keluhan dari masyarakat setempat yaitu fasilitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Ilir Barat I masih dianggap kurang memadai, seperti

tidak ada ruang tunggu sehingga masyarakat menunggu diluar ruangan dan tempat duduk yang disediakan hanya 3 kursi saja.

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting dalam suatu instansi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, maka masyarakat tersebut merasa puas dengan begitu masyarakat akan senang untuk kembali melakukan urusan di Kantor Kecamatan Ilir Barat I.

Untuk mengukur kualitas pelayanan, maka terdapat beberapa dimensi yaitu: dimensi Tangible (bukti fisik), dimensi Reliability (Keandalan), dimensi Responsiveness (daya tanggap), dimensi Assurance (jaminan), dan dimensi Empathy (empati). Dimensi Tangible yaitu ditandai dengan penyediaan pelayanan yang memadai sumber daya lainnya. Dimensi Reliability yaitu ditandai dengan pelayanan yang tepat dan benar. Dimensi Responsiveness ditandai dengan keinginan petugas untuk melayani masyarakat. Dimensi Assurance ditandai dengan perilaku petugas dalam melayani kepentingan masyarakat dan mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Dimensi Empathy ditandai dengan kemauan petugas pelayanan untuk memahami masalah dan bertindak demi kepentingan serta memberikan perhatian bagi masyarakat.

Kecamatan Ilir Barat I yang terletak di Jalan Padang Selasa Kelurahan Bukit Lama Palembang adalah kecamatan dengan jumlah penduduk paling banyak sekota Palembang setelah Kecamatan Sukarami dengan jumlah 138.488 jiwa, dengan jumlah demikian berarti akan banyak masyarakat yang akan membutuhkan pelayanan dalam urusan administrasi dan kependudukan. Berikut adalah data penduduk Kecamatan Ilir Barat I Palembang:

Tabel 1.1
Jumlah Penduduk Seluruh Kecamatan Kota Palembang

Kecamatan	Jenis Kelamin		Jumlah
	Laki-laki	Perempuan	
Iilir Timur Satu	32.763	34.381	67.144
Iilir Timur Dua	42.384	42.631	85.015
Iilir Barat Satu	69.191	69.297	138.488
Iilir Barat Dua	33.283	33.138	66.421
Seberang Ulu Satu	45.346	44.525	89.871
Seberang Ulu Dua	49.815	49.031	98.846
Sukarami	86.862	86.103	172.965
Sako	51.978	52.026	104.004
Bukit Kecil	19.034	19.468	38.502
Kemuning	40.394	40.656	81.050
Kalidoni	59.110	58.634	117.744
Gandus	34.621	33.694	68.315
Kertapati	44.989	43.629	88.618
Plaju	45.961	45.739	91.700
Alang-alang Lebar	49.835	49.731	99.566
Sematang Borang	25.871	25.338	51.155
Iilir Timur Tiga	36.636	36.656	73.292
Jakabaring	43.900	42.937	86.837
Jumlah	811.919	807.614	1.619.533

Sumber: Kantor Kecamatan Iilir Barat I, 2021

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa Kecamatan Iilir Barat I Palembang memiliki jumlah penduduk keseluruhan yaitu 138.488.

Maka dari itu penulis ingin melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan masyarakat di kantor kecamatan Iilir Barat I. Melalui laporan ini penulis ingin mengetahui kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada masyarakat, karena itu penulis mengambil judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR KECAMATAN ILIR BARAT I”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Iilir Barat I?
- b. Dimensi apa yang paling dominan terhadap kualitas pelayanan?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar penulisan laporan ini lebih terarah dan tidak terjadi penyimpangan dari permasalahan, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan yaitu: Bukit

Fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Kepastian (Assurance), Empati (Empaty).

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis mengadakan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan seperti apakah yang diberikan Kantor Kecamatan Ilir Barat I.
2. Untuk mengetahui dimensi manakah yang paling dominan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Ilir Barat I.

1.4.2 Manfaat penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
Dapat mengaplikasikan teori yang telah dipelajari selama di perkuliahan dalam situasi dan kondisi yang sebenar-benarnya serta dapat menambah wawasan dan pengetahuan khususnya mengenai teori pemasaran tentang kepuasan pelanggan.
2. Bagi Kantor Kecamatan
Tulisan ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi dan bahan pertimbangan perusahaan dalam usaha meningkatkan kepuasan masyarakat sehingga mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang ada.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Ilir Barat I Palembang”.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Menurut Yusi dan Idris (2016:109), berdasarkan cara memperoleh data dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya. Dalam penelitian ini, data primer didapat dengan cara datang langsung ke tempat penelitian untuk mengamati kondisi pelayanan yang diberikan di Kantor kecamatan Ilir Barat I. Serta peneliti juga mengolah data yang didapat dari kuesioner yang disebarkan

kepada masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Ilir Barat I.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, yang biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Dalam laporan ini, data sekunder yang peneliti peroleh berupa sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, dan struktur organisasi Kantor Kecamatan Ilir Barat I.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

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

1. Riset Lapangan (Field Research)

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

a. Kuesioner

Menurut Yusi dan Idris (2016:120) kuesioner merupakan alat pengumpulan data primer yang efisien dibandingkan dengan observasi ataupun wawancara. Dalam hal ini peneliti memberikan kuesioner dan diberikan kepada Penduduk Kecamatan Ilir Barat I. Hasil dari kuesioner tersebut akan dijadikan dasar pembahasan dari permasalahan.

b. Wawancara

Menurut Yusi dan Idris (2016:114) wawancara adalah percakapan dua arah atas inisiatif pewawancara untuk memperoleh informasi dari responden. Peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat dan karyawan kecamatan Ilir Barat I seperti menanyakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada kantor Kecamatan Ilir Barat I dan menanyakan mengenai gambaran umum instansi kepada karyawan.

2. 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, peneliti mengambil data dan informasi yang berhubungan dengan masalah melalui buku, artikel, internet dan literasi lainnya.

1.5.4 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2017:117) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek 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 Kecamatan Ilir Barat I. dimana jumlah penduduk tahun 2020 terakhir mencapai 138.488 jiwa.

b. Sampel

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

Peneliti menggunakan rumus dari slovin untuk menurut Umar (2013:78) untuk menghitung sampel yang akan diteliti, adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Jumlah Populasi

E = Tarif Kesalahan (10%)

Perhitungan sampel adalah sebagai berikut

$$n = \frac{138488}{1+138488(0,1)^2} = \frac{138488}{1+1384,88} = \frac{138488}{1384,89} = 99,9 = 100$$

Jadi, peneliti menggunakan sampel sebanyak 100 responden.

1.5.5 Teknik Sampling

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel menurut sugiyono (2017:91). Teknik sampling yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah Accident Sampling. Menurut Sugiyono (2017:21) Accidental Sampling adalah teknik penentuan sampel

berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu sesuai sebagai sumber data. Jadi peneliti mengambil sampel dari masyarakat yang datang langsung ke Kecamatan Ilir Barat I Palembang.

1.5.6 Analisis Data

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode Kualitatif

Menurut Yusi dan Idris (2016:108) data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam numerik. Data kualitatif dalam penelitian ini mengenai gambaran dari kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan dari kantor Kecamatan Ilir Barat I. Data tersebut didapatkan dari hasil jawaban responden yang ada pada kuesioner yaitu berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan: bukti fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance), dan Empati (emphaty).

2. Metode kuantitatif

Menurut Yusi dan Idris (2016:108) data kuantitatif adalah data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka), yang dapat dibedakan menjadi data interval dan data rasio. Peneliti 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 (2017:138) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social. Pada skala likert terdapat 5 alternatif jawaban yang akan dipilih oleh responden. Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pertanyaan seperti berikut:

Tabel 1.2
Skala Pengukuran Likert

Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu (RR)	3
Kurang setuju (KS)	2
Tidak Setuju (TS)	1

Sumber: Sugiyono (2017:136), 2021

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 perhitungan peneliti menggunakan rumus persentase dan criteria interpretasi skor 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

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

Tabel 1.3
Interpretasikan Skor/Angka

Skor/Angka	Interpretasi
0%-20%	Sangat rendah
21%-40%	Rendah
41%-60%	Sedang
61%-80%	Tinggi
81%-100%	Sangat Tinggi

Sumber: Yusi dan Idris (2016:8), 2021

Berikut adalah Operasional Variabel dari kualitas pelayanan pada Tabel 1.4:

Tabel 1.4
Operasional Variabel

Kualitas Pelayanan

No	Variabel	Dimensi	Item
1	Kualitas Pelayanan (Suntoyo dan Susanti 2015)	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Kerapian penampilan pegawai - Kantor kecamatan memiliki fasilitas yang lengkap

			<ul style="list-style-type: none"> - Ruang Kantor Kecamatan bersih dan rapi - Lahan parkir dan ruang tunggu tersedia memadai
2	Kualitas Pelayanan (<i>Suntoyo dan Susanti 2015</i>)	Keandalan (<i>Reliability</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Pegawai memberikan pelayanan yang tepat waktu dan teliti - Pegawai melayani masyarakat tanpa membedakan status sosial
3	Kualitas Pelayanan (<i>Suntoyo dan Susanti 2015</i>)	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Pegawai selalu siap membantu kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat - Pegawai menyampaikan informasi dengan jelas - Pegawai sigap dalam menangani keluhan masyarakat dengan cepat dan tepat
4	Kualitas Pelayanan (<i>Suntoyo dan Susanti 2015</i>)	Jaminan (<i>Assurance</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Pegawai menjawab dan menjelaskan setiap pertanyaan masyarakat dengan baik - Pegawai menyimpan data-data masyarakat secara aman - Pegawai melayani masyarakat dengan ramah dan sopan
5	Kualitas Pelayanan (<i>Suntoyo dan Susanti 2015</i>)	Empati (<i>Empathy</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Pegawai siap mendengarkan keluhan masyarakat serta memberikan solusi - Perhatian pegawai secara individual kepada masyarakat ketika melayani kepentingan masyarakat - Pegawai memahami apa yang masyarakat butuhkan - Pegawai tepat waktu dalam melaksanakan jam kerja