

BAB 1

PENDAHULUAN

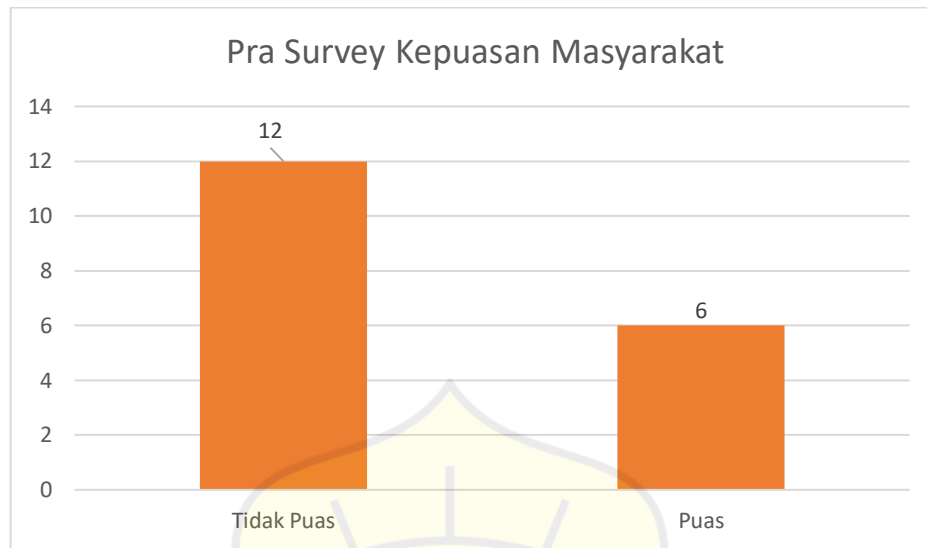
1.1 Latar Belakang Masalah

Instansi pemerintah memiliki peran krusial untuk pengelolaan dan penyelenggaraan berbagai aspek kehidupan masyarakat. Sebagai lembaga yang diamanatkan oleh undang-undang, instansi ini bertanggung jawab untuk menjalankan fungsi-fungsi tertentu, seperti pelayanan publik, penegakan hukum, dan pengembangan kebijakan. Di era reformasi birokrasi saat ini, instansi pemerintah seperti Kantor Kecamatan Kaduhejo tidak lagi hanya berfungsi sebagai regulator, tetapi sebagai penyedia layanan (*service provider*). Kepuasan masyarakat menjadi indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintah daerah. Ken Blanchard mengatakan bahwa “ketika organisasi memperlakukan karyawan atau pegawai seperti pemenang, mereka akan memperlakukan pelanggan anda seolah sebagai orang terpenting dunia” (Kaswan, 2019). Hal ini berarti sangat erat hubungan antara pengembangan sumber daya manusia dengan kepuasan masyarakat yang menjadi tolak ukur kinerja kantor kecamatan Kaduhejo.

Kecamatan merupakan unit pemerintah administratif yang berada satu tingkat di bawah kabupaten maupun kota dalam struktur pemerintah Indonesia. Kecamatan berfungsi sebagai perpanjangan tangan pemerintah daerah dalam mengelola pemerintahan dan pembangunan ditingkat lokal. Tugasnya meliputi pelayanan administrasi, pengawasan dan pembangunan wilayah. Kecamatan juga berperan penting dalam pendataan disetiap Kelurahan yang ada di kecamatan tersebut misalnya data yang menyangkut kelurahan yang ada, luas wilayah, jumlah

penduduk dan sebagiannya. Hal ini tercangkup dalam data yang disebut dengan kata monografi. Struktur organisasi lingkungan kerja di kecamatan terdiri dari berbagai bagian, kepala camat, sekretaris, bidang pemerintahan, bidang bangunan, dan bidang pelayanan masyarakat. Kantor Kecamatan Kaduhejo Kabupaten Pandeglang merupakan lembaga pemerintah yang bertugas menyelenggarakan berbagai bentuk pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan dituntut untuk secara optimal, efektif, dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat di Kantor Kecamatan Kaduhejo Pandeglang Banten, terdapat beberapa permasalahan terkait kepuasan masyarakat yang dilihat dari kurang puasny masyarakat dengan jenis-jenis pelayanan yang di lakukan di Kantor Kecamatan Kaduhejo dan ditemukan permasalahan yang terkait dengan munculnya ketidakpuasan masyarakat.

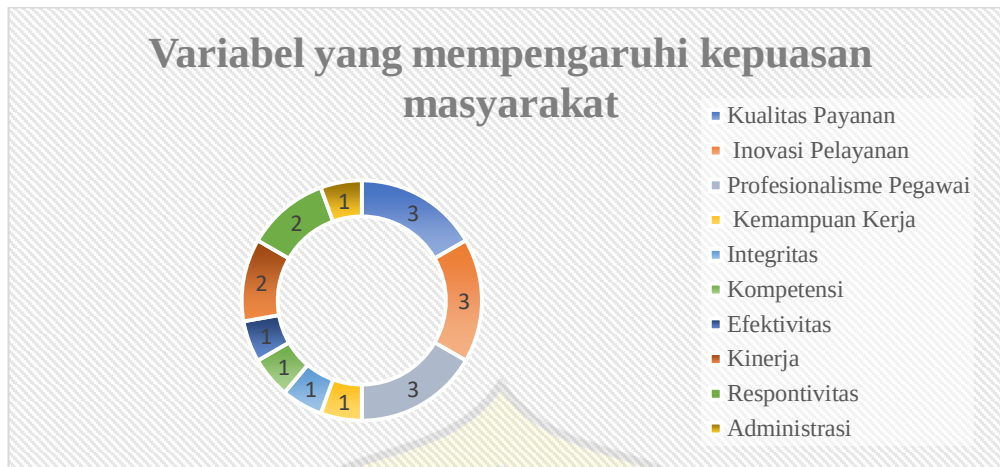
Selanjutnya guna mengidentifikasi pada permasalahan kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kaduhejo, peneliti ini melakukan pra survei kepada 18 persen dari 90 orang di Kantor Kecamatan Kaduhejo yaitu 18 orang yang sedang melakukan pelayanan. Berikut ini adalah data pra survei yang telah penulis lakukan mengenai variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat.



Sumber : Data Primer diolah penulis tahun 2025

Gambar 1.1. Pra Survey Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan hasil pra survei menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat di Kantor Kecamatan Kaduhejo yang masih tidak puas dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Kaduhejo. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti dengan menjadikan pokok masalah atau variabel dependennya yaitu kepuasan masyarakat. Untuk memastikan variabel yang mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kaduhejo, maka untuk mendukung hasil penelitian diperlukan penelitian pendahuluan terhadap 18 orang masyarakat di Kantor Kecamatan Kaduhejo mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kaduhejo. Berikut ini hasil pra survei faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.



Sumber : Data Primer diolah penulis tahun 2025

Gambar 1.2 Pra Survei Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pra survei sebanyak 18 orang menunjukkan bahwa ada tiga variabel tertinggi yang mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kaduhejo yaitu kualitas pelayanan, inovasi pelayanan, profesionalisme pegawai. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian dengan variabel-variabel independen yaitu pengaruh kualitas pelayanan, inovasi pelayanan dan profesionalisme pegawai dan untuk variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat.

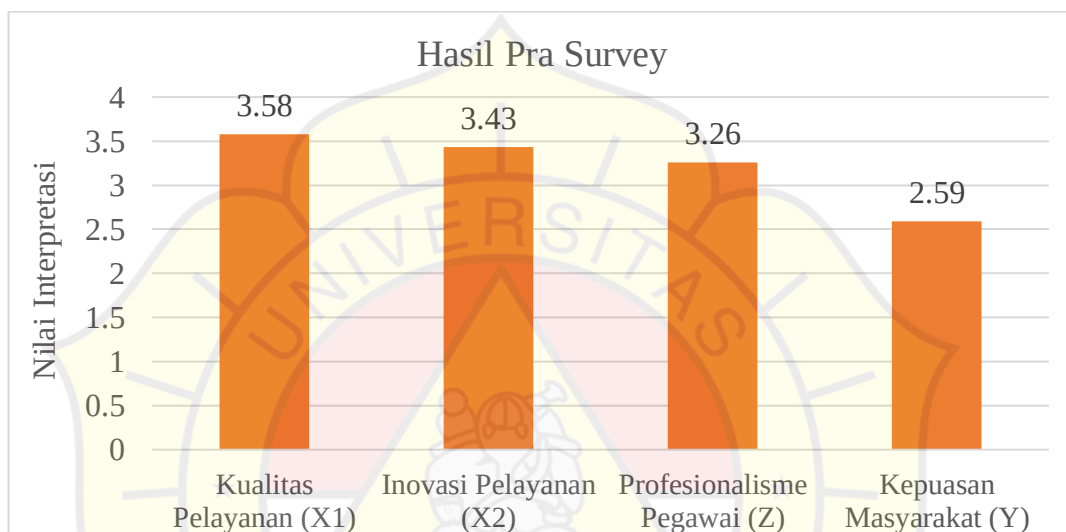
Kualitas pelayanan adalah isu penting dalam kajian administrasi publik dan tata kelola pemerintahan. Secara umum, pelayanan merupakan segala bentuk jasa dan diberikan oleh pemerintah (pusat maupun daerah) kepada masyarakat, baik berupa barang dan jasa. Beragam keluhan muncul dari masyarakat, seperti prosedur yang tidak efisien, waktu pelayanan yang lama, biaya yang tidak transparan, hingga perilaku aparatur yang kurang ramah dan profesional. Kondisi ini menunjukkan masih rendahnya kualitas pelayanan, sehingga menimbulkan ketidakpuasan yang menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintahan.

Inovasi pelayanan merupakan upaya menciptakan atau memperbaiki layanan dengan menggunakan cara baru, ide baru, metode baru, atau teknologi baru agar pelayanan menjadi lebih cepat, lebih mudah, lebih efektif, efisien, dan memuaskan bagi masyarakat/pelanggan. Selain itu inovasi pelayanan merupakan proses pembaharuan dalam penyelenggaraan layanan yang bertujuan meningkatkan kualitas, efektivitas, efisiensi, aksesibilitas, serta kepuasan masyarakat melalui ide, metode, atau teknologi baru.

Profesionalisme pegawai adalah sikap, kompetensi, perilaku pegawai dalam menjalankan tugas sesuai standar, etika, kompetensinya sehingga menghasilkan kinerja yang berkualitas. Profesionalisme pegawai merupakan kemampuan aparatur dalam bekerja sesuai kompetensi, aturan, etika, dan berorientasi pada pelayanan publik yang prima. Profesionalisme pegawai untuk kecamatan adalah kemampuan, keterampilan, dan integritas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, mencakup penguasaan tugas (pengetahuan, keterampilan), etika kerja (jujur, ramah, tanggung jawab, disiplin), serta responsivitas tinggi terhadap kebutuhan masyarakat untuk menciptakan kepuasan publik dan kepercayaan terhadap pemerintah daerah.

Kepuasan masyarakat adalah salah satu indikator Penting untuk menilai kualitas pelayanan di tingkat kecamatan. Di era otonomi daerah, pemerintah kecamatan diharapkan dapat menyajikan layanan yang optimal untuk kebutuhan masyarakat. Namun, meskipun telah dilakukan berbagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan, masih terlihat sejumlah permasalahan sedang dialami, misalnya minimnya partisipasi masyarakat dalam proses perencanaan, keterbatasan sumber daya yang dimiliki, serta tidak puasan terhadap fasilitas umum.

Untuk menentukan GAP yang menjadi dasar dalam mengidentifikasi masalah, maka penulis selanjutnya melakukan pra kuesioner terhadap variabel independen dan dependen dengan metode skala likert dengan rentang skala tertinggi di angka 5. Berikut ini hasil Pra kuesioner tanggapan 18 responden mengenai kualitas pelayanan, inovasi pelayanan, profesionalisme pegawai dan kepuasan masyarakat:



Sumber : Data primer diolah peneliti tahun 2025

Gambar 1.3 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan, Inovasi Pelayanan dan Profesionalisme Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat

Pada gambar 1.3 hasil pra survei menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) mempunyai rata-rata 3.58 jika dilihat dari tabel interpretasi nilai artinya kualitas pelayanan di kantor kecamatan kaduhejo tinggi. Kemudian variabel inovasi pelayanan (X_2) memperoleh hasil 3.43 yang artinya inovasi pelayanan di Kantor Kecamatan Kaduhejo cukup tinggi. Selanjutnya untuk variabel profesionalisme pegawai (Z) memperoleh hasil 3.26 yang berarti profesionalisme pegawai di Kantor Kecamatan Kaduhejo cukup baik. Namun kepuasan masyarakat

(Y) memperoleh hasil 2.59 yang berarti kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kaduhejo tidak baik atau rendah.

Penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan, inovasi pelayanan dan profesionalisme pegawai sangat baik atau tinggi tetapi kepuasan masyarakatnya rendah atau lemah. Berdasarkan latar belakang, perlu dilakukan penelitian mengenai **"Pengaruh Kualitas dan Inovasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Profesionalisme Pegawai sebagai Variabel *Intervening* di Kantor Kecamatan Kaduhejo Pandeglang Banten"**.

1.2 Identifikasi Masalah, Pembatasan dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah dalam penelitian dapat dirumuskan antara lain:

1. Kualitas pelayanan tinggi, namun kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kaduhejo tidak baik atau rendah.
2. Inovasi pelayanan cukup tinggi, namun kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kaduhejo rendah.
3. Profesionalisme pegawai cukup baik, namun kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kaduhejo tidak baik atau rendah.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah diatas, maka dalam penelitian ini perlu adanya pembatasan masalah agar pengkajian masalah dalam penelitian ini dapat lebih terfokus dan terarah. Oleh karena itu batasan dalam penelitian ini merupakan membahas pengaruh kualitas

pelayanan, inovasi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan profesionalisme pegawai sebagai variabel intervening di kantor kecamatan kaduhejo. Sedangkan status kepuasan masyarakat yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Kaduhejo kabupaten Pandeglang provinsi Banten.

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kaduhejo?
2. Apakah inovasi pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kaduhejo?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap profesionalisme pegawai di Kantor Kecamatan Kaduhejo?
4. Apakah inovasi pelayanan berpengaruh terhadap profesionalisme pegawai di Kantor Kecamatan Kaduhejo?
5. Apakah profesionalisme pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kaduhejo?
6. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan profesionalisme pegawai sebagai variabel Intervening di Kantor Kecamatan Kaduhejo?

7. Apakah inovasi pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan profesionalisme pegawai sebagai variabel Intervening di Kantor Kecamatan Kaduhejo?

1.3 Tujuan penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kaduhejo.
2. Untuk mengetahui pengaruh inovasi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kaduhejo.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap profesionalisme pegawai di Kantor Kecamatan Kaduhejo.
4. Untuk mengetahui pengaruh inovasi pelayanan terhadap profesionalisme pegawai sebagai variabel intervening di Kantor Kecamatan Kaduhejo.
5. Untuk mengetahui pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kaduhejo.
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan profesionalisme pegawai sebagai variabel Intervening di Kantor Kecamatan Kaduhejo.
7. Untuk mengetahui pengaruh inovasi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan profesionalisme pegawai sebagai variabel Intervening di Kantor Kecamatan Kaduhejo.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kontribusi yang positif bagi semua pihak. Adapun manfaat penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

- a. Riset ini dapat memperluas wawasan akademis sekaligus menjadi literatur pembandingan bagi para peneliti selanjutnya yang mengkaji topik searah.
- b. Temuan riset ini di harapkan mampu memberi sumbangsih teoretis, kepada layanan masyarakat.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Universitas Darma Persada

Hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi koleksi karya ilmiah di Universitas Darma Persada sekaligus menjadi sumber informasi yang memperkaya pemahaman untuk mengetahui ilmu administrasi dalam kehidupan bermasyarakat.

b. Bagi pemerintah Kantor Kecamatan Kaduhejo

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang kondisi pelayanan yang berlangsung di Kantor Kecamatan Kaduhejo serta menjadi salah satu bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

c. Bagi masyarakat umum

Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan masyarakat mengenai pentingnya pelayanan publik serta meningkatkan kepedulian terhadap berbagai permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan.

