

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman dan isu-isu yang beredar pada sosial media mengenai pemerintahan, banyak terdapat berbagai kritikan dari masyarakat mengenai buruknya kinerja, motivasi pegawai, serta produktivitas pemerintahan daerah khususnya di dalam penyedia layanan pada masyarakat. Sebuah pelayanan merupakan wajah dari sebuah perusahaan atau instansi, jika sebuah instansi memiliki kualitas pelayanan publik yang kurang baik maka akan berpengaruh terhadap pandangan masyarakat dan menimbulkan stigma yang negatif terhadap Instansi tersebut. Masyarakat mempunyai sebuah peran dalam melakukan perbandingan standar evaluasi terhadap kualitas dan kepuasan di dalam sebuah pelayanan. Sehingga kritikan yang didapat dari masyarakat harus dijadikan sebuah acuan untuk di introspeksi. Dalam konteks model SERVQUAL, kepercayaan pelanggan dapat terbentuk melalui kualitas pelayanan yang konsisten, andal, dan dapat diandalkan. Kepercayaan juga dapat diperkuat melalui interaksi positif dengan staf pelayanan yang ramah, berpengetahuan, dan profesional. Kepercayaan yang tinggi pada penyedia jasa akan memberikan rasa aman dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kantor Camat Jembrana dapat dijadikan sebagai contoh lembaga yang memberikan layanan kepada individu yang memerlukan bantuan dalam hal administrasi, dokumen, dan sejenisnya. Sebagai instansi pemerintah, tugas utama Kantor Camat Jembrana adalah memberikan pelayanan publik dengan kinerja

optimal kepada masyarakat. Namun, tidak semua anggota staf Kantor Camat Jembrana memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, dan ini secara tidak langsung berkaitan dengan tingkat kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat. Kondisi ini tentu saja akan berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Melakukan pelayanan publik merupakan salah satu tugas dari Kantor Camat Jembrana untuk masyarakat mengurus suatu berkas mengenai pemerintahan. Adapun jenis-jenis pelayanan publik pada Kantor Camat Jembrana berupa surat pindah antara Kelurahan dan Kecamatan, Surat keterangan ahli waris, surat AK.1 (kartu kuning/pencari kerja), surat keterangan kematian dan surat status perkawinan dengan masing-masing standar waktu pengerjaanya 1 hari.

Di dalam UU yang berlaku pada UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 yaitu terkait pelayanan publik yang menjelaskan layanan publik merupakan sebuah aktivitas dalam memenuhi kebutuhan layanan berdasarkan aturan UU bagi setiap penduduk dan warga Negara atas jasa, barang, ataupun layanan administrasi yang ditawarkan pelaksanaan pelayanan publik Suandi (2019). Sehingga pemerintahan pusat maupun daerah wajib dalam melaksanakan tugas dalam pelayanan kepada masyarakat. Dari hasil observasi awal penulis yang dilakukan pada Kantor Camat Jembrana, yang dimana observasi dilakukan dengan cara mewawancarai masyarakat yang datang pada Kantor Camat Jembrana untuk diminta keterangan mengenai permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat selama mengurus berkas pada Kantor Camat Jembrana.

Hasil Melalui interaksi secara langsung, ada beberapa isu yang diungkapkan oleh individu yang mengunjungi Kantor Camat Jembrana dalam wawancara yang

dilakukan.. Dari 8 orang masyarakat yang diwawancarai jumlah masyarakat yang terbilang merasakan tidak puas baik dari segi pelayanan dan kepercayaan berjumlah 6 orang dan yang merasakan puas berjumlah 2 orang. Adapun permasalahan yang dihadapi masyarakat yang datang pada Kantor Camat Jembrana baik dari segi kualitas pelayanan berupa adanya miskomunikasi masyarakat dengan pegawai, pegawai yang tidak ada pada tempatnya disaat masyarakat datang mengurus berkas pada Kantor Camat Jembrana sehingga membuat masyarakat menunggu kedatangan pegawai, dan pegawai yang kurang tanggap di dalam melaksanakan tugas maupun kurangnya sifat ramah pegawai kepada masyarakat pada saat melakukan pelayanan yang dimana dapat berpengaruh terhadap kenyamanan masyarakat. Dengan adanya permasalahan tadi dapat berpengaruh terhadap kurangnya rasa kepercayaan masyarakat terhadap Instansi sehingga mempengaruhi kepuasan dari pengguna. Menurut Kotler dan Keller (2009) kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Dengan demikian adanya hasil dari wawancara yang dilakukan kepada masyarakat dapat mempertegas bahwa terdapat suatu permasalahan yang terjadi pada Kantor Camat Jembrana khususnya pada bagian Kualitas pelayanan dan kepercayaan.

Semakin berkualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat pengguna layanan. Di dalam kualitas pelayanan bisa diwujudkan apabila terjadinya pemenuhan, kebutuhan, keinginan pelanggan, ketetapan, penyampaian, dan mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan. Menurut Wickof (dalam Yamit, 2010:47), bahwa pengertian kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas

tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah faktor penting yang dimana dapat mempengaruhi masyarakat di dalam hal pelayanan jasa. Tjiptono (2000) Menyatakan kualitas merupakan suatu keadaan dinamis yang berhubungan erat dengan produk, jasa dan sumber daya manusia. Oleh sebab itu kualitas pelayanan memiliki peran penting didalam sebuah pelayanan untuk kepuasan pengguna layanan. Pada Kantor Camat Jembrana melakukan pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang ada pada instansi tersebut. Pelayanan publik yang dilakukan dimulai pada hari kerja yaitu Senin sampai dengan Jumat pukul 07.30-15.00 WITA. Berbagai jenis kepentingan masyarakat yang datang pada Kantor Camat Jembrana, yaitu berupa mengurus surat pindah antar Kelurahan dan Kecamatan, Surat Keterangan Ahli Waris, Surat Status Perkawinan, dan sebagainya. Adapun kualitas dari Pelayanan yang ada pada Kantor Camat Jembrana Berdasarkan evaluasi pendahuluan yang dilakukan melalui metode interviu, ditemukan sejumlah temuan menarik. langsung pada masyarakat yang datang pada Kantor Camat Jembrana terlihat sebagian besar masyarakat yang diwawancarai merasa kurang puas pada pelayanan yang ada seperti yang halnya dijelaskan diatas. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pundenswari (2017). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal serupa juga didapat dari penelitian yang dilaksanakan oleh Harfika dkk (2017) yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dan penelitian yang dilaksanakan oleh Safitasari dkk (2017) yang menyatakan kualitas layanan secara tidak langsung memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Namun penelitian yang dilakukan oleh Putranto

(2016) pada PT. Kereta api Indonesia daerah operasional VI Yogyakarta menunjukkan pada pengujian indikator kualitas pelayanan yaitu Pengalaman pelayanan tidak memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Safavi dan timnya pada tahun 2021 menunjukkan bahwa secara sebagian, kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Agiesta dan rekannya pada tahun 2021 juga menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dalam Uji T tidak memiliki dampak positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan..

Selain mutu layanan, keyakinan dari publik juga dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Keyakinan merupakan salah satu aspek dalam modal sosial bersama dengan norma dan jejaring sosial. Fungsi keyakinan adalah membentuk ikatan dalam relasi atau hubungan dalam jejaring. Interaksi antar individu memerlukan keyakinan agar terbentuk kerja sama yang saling menguntungkan dan mampu mencapai tujuan. Menurut Yustinus Wahyudi & Gatot Sasongko (2019), keyakinan merujuk pada kemauan perusahaan untuk mengandalkan mitra bisnis. Keyakinan ini tergantung pada sejumlah faktor interpersonal dan antar organisasi, seperti kemampuan perusahaan, integritas, kejujuran, dan kebaikan. Sehingga kepercayaan masyarakat pada sebuah Instansi sangatlah penting adanya untuk membangun rasa empati dalam membentuk sebuah ikatan antara pemerintahan dengan masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khaeratunlisa (2022) dengan hasil penelitian kepercayaan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Nugraha,dkk

(2021) Kepercayaan berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pelanggan pengguna aplikasi pembayaran. Akan tetapi, studi yang dilaksanakan oleh Meida dan rekan-rekannya pada tahun 2021 menunjukkan bahwa keyakinan sebagian tidak memengaruhi kepuasan konsumen di platform E-Commerce Sociolla. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Mawey dan tim pada tahun 2018 menghasilkan temuan bahwa secara sebagian, keyakinan tidak memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bank SulutGo.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan dan hasil observasi awal yang dilakukan penulis, maka penulis tertarik memilih penelitian ini untuk diteliti, maka peneliti mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA KANTOR CAMAT JEMBRANA”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan konteks yang telah disampaikan, maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- 1) Terdapat ketidakpuasan masyarakat yang datang pada Kantor Camat Jembrana terkait dengan mutu pelayanan dan tingkat kepercayaan.
- 2) Terdapat kesenjangan dengan penelitian terdahulu seperti yang telah dijelaskan diatas.
- 3) Kepuasan pengguna adalah indikator penting didalam pelayanan pada Kantor Camat Jembrana.

1.3. Batasan Masalah

Dengan mempertimbangkan latar belakang yang telah disampaikan, permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut. :

- 1) Bentuk Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Jembrana pada masyarakat.
- 2) Kepuasan Pengguna pada Kantor Camat Jembrana.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas sehingga dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

- 1) Apakah Kualitas Pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pengguna pada Kantor Camat Jembrana?
- 2) Apakah Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Jembrana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pengguna pada Kantor Camat Jembrana?
- 3) Apakah Kepercayaan masyarakat pada Kantor Camat Jembrana berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adapun tujuan yang ingin dicapai di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk menguji Kualitas pelayanan dan Kepercayaan terhadap kepuasan pengguna pada Kantor Camat Jembrana.
- 2) Untuk menguji Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna pada Kantor Camat Jembrana.

- 3) Untuk menguji Kepercayaan Masyarakat terhadap Kepuasan Pengguna pada Kantor Camat Jembrana.

1.6. Manfaat Penelitian

Ada berbagai manfaat yang bisa didapat dalam penelitian ini, antara lain yaitu :

1) Manfaat Teoritis

Dengan adanya hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat menambah sumber referensi bacaan pada perpustakaan dan memberikan kontribusi di dalam pengembangan teori-teori, khususnya yang terkait dengan kualitas dan Kepercayaan terhadap kepuasan Pengguna pada Kantor Camat Jembrana.

2) Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu membantu dan menambah ilmu pengetahuan yang nantinya dapat digunakan oleh pihak Kantor Camat Jembrana sebagai tambahan referensi dan informasi untuk menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan yang akan diambil terkait dengan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna.