BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) memegang peranan yang sangat penting dalam mewujudkan organisasi atau lembaga yang ideal, karena manusia yang menentukan dan memprediksikan keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan, strategi, maupun langkah – langkah kegiatan yang akan dilaksanakan dalam suatu organisasi. Peningkatan kinerja sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting di dalam usaha memperbaiki pelayanan kepada masyarakat, sehingga perlu diupayakan secara terus menerus dan berkesinambungan dalam menghadapi tuntutan masyarakat. Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja perlu diketahui untuk dapat memperbaiki pelayanan.

Sumber Daya Manusia (SDM) yang akan dibahas ini mengenai kinerja pegawai sebagai pegawai pemerintah, dimana pegawai pemerintah itu sebuah asset utama yang mempunyai peran yang sangat penting dalam berhasilnya mencapai tujuan organisasi atau lembaga. Karena pemerintah itu hakikatnya sebagai *public service* maka mempunyai sebuah fungsi yaitu fungsi ideal, fungsi ideal meliputi pelayanan, dan karena sebagai *public service* maka pegawai saat bekerja harus focus pada pelayanan untuk pelanggan atau masyarakat yang akan dilayani. Pelayanan prima dari pegawai pemerintah yang berkualitas adalah pelayanan yang

profesional, efektif, efisien, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, adaptif dan lainnya, pada intinya pegawai pemerintah diharuskan untuk bekerja dengan sebaik – baiknya agar apa yang dibutuhkan pelanggan atau customer itu terpenuhi dan memuaskan.[2]

Jika pelayanan yang diberikan tidak memuaskan pasti muncul adanya keluhan kualitas pelayanan dari customer atau masyarakat yang dilayani baik secara langsung maupun tidak langsung. Seperti keluhan tentang persyaratan yang berbelit – belit belum adanya jangka waktu penyelesaian layanan, sikap petugas atau aparatur yang kurang responsive dan lain sebagainya. Masyarakat banyak yang menyoroti tentang kualitas pelayanan yang ada di kantor lembaga pelayanan masyarakat karena lembaga pelayanan masyarakat salah satu alat atau fasilitas untuk meningkatkan atau memperbaiki kehidupan masyarakat. Untuk itu kualitas pelayanan itu sangat penting bagi pemerintah karena jika dalam pelayanannya itu melakukan kesalahan maka bisa berdampak buruk untuk nama baik lembaga tersebut serta pemerintahnya, selain itu juga berdampak bagi masyarakat jika pelayanannya kurang memuaskan atau tidak memuaskan maka masyarakat kualitas hidup atau kesejahterannya akan berkurang, karena kurang maksimalnya pelayanan lembaga pelayanan publiknya.

---

[2] Deriyani, "Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai Melalui Perbaikan Komunikasi Dan Motivasi Kerja Pada Bagian Umum Dan Perlengkapan Sekretariat Daerah Kabupaten Tulang Bawang", *Jurnal Kebijakan dan pelayanan public*, Vol. 2 No. 3 Desember 2016, Hlm. 20

Saat inipun banyak ditemui masyarakat yang melapor dikarenakan lembaga pelayanan publik kurang maksimal dalam melakukan pelayanan. Ditambah lagi saat ini zaman sudah modern dapat dilihat dari maraknya pengaduan yang tidak langsung di sosial media sehingga berita tentang pelayanan buruk lembaga tersebut yang kurang maksimal semakin cepat menyebar.

Hasil kerja pegawai pemerintah sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang ada di lembaga pemerintah tersebut. Dengan begitu pemerintah untuk menunjang keberhasilan pegawai pemerintah dalam melayani masyarakatnya akhirnya membuat Undang-Undang (UU) yang khususnya untuk pegawai negeri sipil atau Aparatur Sipil Negara yaitu Undang – Undang (UU) nomor 5 tahun 2014. Aturan tersebut dikeluarkan diharapkan kualitas pelayanannya dapat meningkat, yang awalnya aparatur sipil negara (ASN) berada di zona "nyaman" dipindah ke "kompetitif" dengan menggunakan sistem penghargaan (*merit system*).[3]

Dengan aturan - aturan yang sudah dibuat oleh pemerintah sudah semestinya memperbaiki bahkan meningkatkan kualitas pelayanan public, karena baik burunya kualitas pelayanan public dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Buruknya pelayanan public berarti buruknya tata kelola pemerintahan, baik oleh pemerintah pusat

[3] Tulus Pinta Raja Situmeang Dkk, "*Strategi Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Dinas Kebersihan Pertamanan Dan Pemadam Kebakaran Pemerintah Kabupaten Tapanuli Tengah*", Jurnal Ilmiah Research Sains VOL. 3. NO. 1 Februari 2017

maupun pemerintah daerah. Sebalikya, pelayanan public yang baik merupakan pertanda tata kelola pemerintahan yang baik juga atau sering disebut dengan *good governance*. Pelayanan yang baik disini yang dimaksud adalah pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik. Hal ini dapat diperumpamakan, bila masyarakat merasakan pelayanan publik yang baik, *trust* (kepercayaan) masyarakat akan muncul. Sebaliknya, ketidak adilan dalam mendapatkan pelayanan public yang buruk tentu dapat menurunkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah daerah maupun pemerintah setempat.[4]

Sedangkan dalam pelayanan publik ada standar pelayanannya diantaranya pelayanan yang berhak didapatkan, siapa yang mendapat pelayanan, persyaratan dan bagaimana bentuk pelayanannya.[5] Ada lima aspek dimensi kualitas pelayanan, diantaranya : *responsiveness*, *assurance, reliability*, *tangible*, *empathy.* Yang arti dari lima aspek itu adalah : kesanggupan untuk membantu pelanggan atau konsumen, kemampuan dalam bertata krama yang baik kepada pelanggan atau konsumen, keandalan dalam melayani pelanggan atau konsumen, fasilitas pelayanan yang memadahi dan lengkap, tetap ramah dalam bertugas meskipun harus tegas, dan lain sebagainya.[6]

---

[4]Muhammad Alfisyahrin, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia,* (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2017), Hlm. 9

[5] Said Saggaf dkk, *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang,(*Makassar:CV. Sah Media, 2018) Hlm.167

[6] *Ibid,*.Hlm.169

Dalam melayani masyarakatpun ada banyak faktor yang bisa menghambat kinerja pegawai dalam melayani diantaranya : lingkungan kerja yang kurang mendukung, fasilitas yang kurang lengkap, kurangnya perkembangan kemampuan pegawai (Sumber Daya Manusia) pegawainya. Faktor – faktor tersebut yang dapat menyebabkan kualitas pelayanan turun.

Salah satu lembaga pelayanan public yang ada di Kabupaten Blitar adalah Kantor Kelurahan Kanigoro. Kantor Kelurahan Kanigoro ini melayani masyarakatnya yang terdiri dari 3 dusun, yakni : Banjarejo terdiri dari 9 RT 3 RW, Jajar terdiri dari 17 RT 3 RW, Kanigoro terdiri dari 9 RT 3 RW. Dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat Kantor Kelurahan Kanigoro memiliki beberapa seksi dan dibantu oleh staff Kantor Kelurahan Kanigoro, seksi – seksinya adalah sebagai berikut : seksi pemerintahan, ketentraman dan ketertiban, Seksi pelayanan public, Seksi pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan sosial, dan juga kelompok jabatan fungsional tertentu.

Selain alasan diatas yang membuat peneliti menjadi tertarik dalam melakukan penelitian ini diantaranya : belum adanya penelitian mengenai pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Kanigoro Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar dan juga peneliti ingin mengetahui lebih dalam sejauh mana pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Kanigoro Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar. Oleh karena itu peneliti membuat

judul penelitian ini "**Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Kanigoro Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar**".

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang ada pada penelitian ini adalah :

1. Apakah kinerja pegawai berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Kanigoro Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Kanigoro Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

   Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi ilmu pengetahuan dan pengembangan ilmiah dari peneliti maupun pembaca terkait pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan

2. Kegunaan Praktis

   a. Bagi pemegang kebijakan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan oleh Pemerintah Kabupaten Blitar, khususnya dalam hal pelayanan publik.

b. Bagi akademisi

Hasil dari penelitian diharapkan mampu memberikan tambahan wawasan dalam bidang ekonomi khususnya ekonomi bagian SDM (Sumber Daya Manusia) terkait pentingnya kualitas pelayanan.

c. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian tentang pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi para peneliti selanjutnya dengan permasalahan yang serupa, dan mampu meningkatkan kualitas penelitian yang akan datang, sehingga dapat menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

d. Bagi Stakeholder

Diharapkan mampu memberikan informasi tentang kualitas pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan, nasabah, konsumen, dan lainnya

E. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

   Pembatasan permasalahan penelitian serta tempat agar sesuai dengan tujuan yang diinginkan termasuk kegunaan dari ruang lingkup penelitian. Masalah yang diteliti dalam penelitian ini yaitu ingin melihat bagaimana pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Kanigoro Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar.

2. Keterbatasan Penelitian

   Dikarenakan terbatasnya tenaga dan waktu dalam penelitian ini maka untuk membatasi ruang lingkup masalah yang dikemukakakan, maka peneltian ini hanya membahas pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas peayanan di Kantor Kelurahan Kanigoro Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar.

F. Definisi Operasional

Kinerja adalah titik akhir orang, sumber daya, lingkungan tertentu yang dikumpulkan bersama-sama dengan maksud untuk menghasilkan hal-hal tertentu, apakah produk yang kasatmata atau jasa yang kurang terlihat langsung. Maka Kinerja Pegawai merupakan hasil atau keluaran (*outcomes*) dari sebuah pekerjaan pegawai yang ditugaskan dalam suatu institusi atau organisasi[7].

---

[7]Hussein Fattah, *Kepuasan Kerja & Kinerja Pegawai Budaya Organisasi, Perilaku Pemimpin, dan Efikasi Diri,* (Yogyakarta : Elmatera, 2017), Hlm.9

Kualitas pelayanan merupakan pemenuhuan kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat keunggulan dari produk dan jasa yang sesuai dengan harapan sehingga dapat memenuhi keinginan publik[8].

G. Sistematika Pembahasan

Penulisan skripsi ini secara teknis dibagi menjadi tiga bagian utama yaitu *pertama* bagian awal skripsi, yang memuat beberapa halaman yang terletak sebelum halaman yang memiliki bab. *Kedua* bagian utama (inti), yang memuat beberapa bab dengan format (susunan/sistematika) penulisan disesuaikan pada karakteristik pendekatan penelitian kuantitatif. Dan *ketiga* bagian akhir skripsi, meliputi daftar rujukan, lampiran lampiran dan daftar riwayat hidup.

Penelitian ini terdiri dari enam bab yang mana satu bab dengan bab lain terdapat keterkaitan dan ketergantungan secara sistematis, sehingga pembahasannya berurutan dari bab pertama hingga bab ke enam. Karena penelitian ini adalah penelitian kuantitatif maka analisis yang digunakan adalah berpola *deduktif* - *verifikatif.* Penelitian kuantitatif dilaksanakan oleh peneliti berangkat dari paradigma teoritik menuju data, dan berakhir pada penerimaan atau penolakan terhadap teori yang digunakan.

Lebih lanjut agar mudahnya, maka dipandang perlu untuk pemaparan sistematika penulisan laporan dan pembahasan skripsi sesuai dengan penjabaran sebagai berikut:

---

[8]Heni Rohaeni, Nisa Marwa, 2018, "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan", *Jurnal Ecodemica*, Vol. 2 No. 2 September 2018, Hlm. 314

I. Pendahuluan

Bab ini berisi tentang (a) latar belakang permasalahan dari penelitian ini, (b) identifikasi dan pembatasan masalah, (c) rumusan masalah, (d) tujuan penelitian, (e) kegunaan penelitian,(f) definisi operasional, dan (g) sistematika pembahasan.

II. Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi tentang materi yang akan di bahas terkait(a) kinerja (b) kualitas pelayanan (c) kajian penelitian terdahulu, (d) kerangka konseptual, dan (e) hipotesis penelitian.

III. Metodologi Penelitian

Bab ini berisi tentang(a) pendekatan dan jenis penelitian, (b) populasi, sampling, dan sampel penelitian, (c) sumber data, variabel dan skala pengukuran, (d) teknik pengumpulan data dan Instrumen penelitian, dan (e) teknik analisis data.

IV. Hasil Penelitian

Bab ini berisi tentang (a) gambaran umum tempat yang menjadi objek penelitian, (b) deskripsi responden (c)deskripsi data yang digunakan, dan (d) pengujian hipotesis data yang diproleh penulis.

V. Pembahasan

Bab ini berisi tentang analisis data terkait (a) pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Kanigoro Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar

VI. Penutup

Bab ini berisi (a) kesimpulan dari penelitian ini, dan (b) saran-saran yang dapat diberikan oleh penulis.