

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Modal utama pembangunan suatu bangsa ialah Sumber Daya Manusia. Dari dahulu telah diketahui bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) termasuk kedalam faktor utama untuk membuat suatu bangsa menjadi maju. Di negara yang berbeda, walaupun tidak ada sumber daya alam, namun apabila mempunyai Sumber Daya Manusia yang terdidik, terampil, disiplin, rajin, pekerja keras dan setia pada tujuan perjuangan bangsa, sebenarnya sudah berhasil membuat kemajuan negara, yang terkadang buat negara lain bangga.

Fenomena yang muncul dalam pembangunan suatu negara menunjukkan bahwa masyarakat sadar mengenai pentingnya tingkat kemanusiaan pada proses pembangunan. Semua ini terlihat jelas dari sudut pandang bahwa sumber daya manusia dianggap sebagai objek pembangunan hingga Sumber Daya Manusia menjadi sudut pandang sebagai subjek yang berpartisipasi aktif pada pelaksanaan pembangunan.

Di Indonesia, semenjak Pembangunan Jangka Panjang (PJP), aspek Sumber Daya Manusia mendapat perhatian yang lumayan besar pada strategi pembangunan. Itu semua karena adanya perubahan arah dan strategi pembangunan nasional. Di era globalisasi, menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional dan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, pemerintahan yang baik membutuhkan keterbukaan, demokrasi, partisipasi dan pelayanan yang berkualitas. Meningkatkan kesadaran masyarakat bahwa mereka berhak mendapatkan pelayanan yang lebih baik dari pemerintah.

Dari pergeseran paradigma, konsep dan berbagai fenomena di masyarakat, dapat disimpulkan bahwa Sumber Daya Manusia sangat penting disetiap

organisasi. Konsep dan orientasi kodrat manusia menyadarkan manusia bahwa apapun bentuk efektifitas dan lingkungan macam apa, apakah organisasi publik (pemerintah) atau organisasi swasta (komersial), itu akan tergantung pada kualitas orangnya.

Didalam suatu organisasi pemerintah, bersamaan dengan perkembangan masyarakat pada saat ini maka tuntutan masyarakat akan semakin besar. Mengingat aparatur pemerintah merupakan abdi negara, maka aparatur negara mesti sanggup memberi pelayanan yang paling baik terhadap masyarakat, sehingga aparatur pemerintah dituntut untuk mewujudkan dirinya sebagai sumber daya manusia yang berkualitas.

Kebijakan otonomi daerah Indonesia menempatkan harapan yang tinggi kepada masyarakat, terutama dalam hal peningkatan pelayanan publik. Dengan tuntutan yang semakin meningkat dan peran masyarakat yang semakin penting, diharapkan birokrasi dalam organisasi pemerintahan yang profesional, terutama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Hakikat desentralisasi adalah otonomi masyarakat di daerah tertentu. Dalam otonomi daerah, pengelolaan pelayanan menjadi kewenangan pemerintah daerah yang memperumit jarak antara pemberi pelayanan dengan orang yang dilayani. Diduga pemerintah lebih mengetahui keinginan masyarakat, sehingga proses pengambilan keputusan dalam menyiapkan pelayanan menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. (Utomo, 2008).

Reformasi administrasi publik ditunjukkan dengan terpenuhinya seluruh fungsi administrasi publik, berdasarkan dinamika kemajuan dan kebutuhan untuk meningkatkan kecepatan, efisiensi dan kualitas pelayanan, berdasarkan isu pembangunan masyarakat. Tata pemerintahan yang kuat juga berarti kepercayaan dan tanggung jawab dalam menghadapi persoalan pemerintahan yang fundamental dan berkelanjutan yang semakin sulit, terutama dalam upaya menjamin pemerataan dan daya saing pertumbuhan kekayaan, untuk mempertahankan diri di

era kekayaan, otonomi daerah, dan pemerintahan yang terdesentralisasi (Rakhmat, 2005).

Pelayanan publik yang baik merupakan isu kebijakan yang strategis, karena pelayanan publik memiliki arti yang luas terutama dalam hal kepercayaan kepada pemerintah. Fenomena yang juga menjadi permasalahan utama adalah kinerja aparat pemerintah dalam melaksanakan tugasnya belum mencapai tingkat yang terbaik, selama ini banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yang menunjukkan hal tersebut. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan publik mutlak diperlukan untuk memperbaiki citra buruk masyarakat terhadap pemerintah, karena peningkatan kualitas pelayanan publik dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat, sehingga membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. (Enceng, 2008).

Kualitas layanan ialah faktor yang sangat penting bagi suatu organisasi, dan peningkatan kualitas layanan yang ada akan berdampak positif. Salah satu contoh kualitas pelayanan yang baik yakni dari pemerintahan Kota Bekasi, apabila masyarakat mau mengurus perizinan hanya akan terpusat disatu tempat saja, apabila kita bandingkan dengan daerah lain yang perlu dari instansi satu ke instansi lain, sudah pasti pelayanan yang pemerintah Kota Bekasi berikan akan memberikan kemudahan kepada masyarakat, daripada itu akan membawa dampak yang baik penilaian masyarakat terhadap pemerintah Kota Bekasi.

Kualitas pelayanan yang baik didasari dengan dampak yang positif terhadap kepuasan yang konsumen rasakan, dengan begitu semakin baik kualitas pelayanan yang dimiliki sudah pasti akan semakin memuaskan pelanggan. Semua itu sama seperti pendapat yang dikatakan oleh (Lovelock, 2010) yang mengemukakan rendahnya kualitas pelayanan sudah pasti akan membawa perusahaan pada kerugian kompetitif dan akan menuju ke mengusir konsumen yang merasa tidak puas. Daripada itu, kepuasan pelanggan termasuk faktor yang benar-benar penting dari tingkat kepuasan. (Veithzal Rivai Zainal, 2018) berpendapat bahwa kepuasan

pelanggan akan membuat bisnis meningkat dan akan menghasilkan loyalitas terhadap pelanggan.

Pemerintah Kota Bekasi ialah salah satu pemerintah daerah yang menjalankan perbaikan di sektor pelayanan publik, salah satunya yakni Mall Pelayanan Publik (MPP). Hadirnya MPP ini memberikan keuntungan kepada masyarakat Bekasi lebih mudah dalam hal mengurus berbagai dokumen, perijinan, dan pelayanan-pelayanan lain yang diberikan pemerintah Kota Bekasi.

Sebanyak 17 instansi akan memberikan pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Bekasi yang dibuka pada Rabu 4 April 2019. Tujuh belas instansi akan memberikan 96 jenis layanan kepada warga Bekasi. Layanan yang diberikan antara lain perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), akta kelahiran dan kematian, transfer PBB, pembayaran PDAM, pendaftaran haji bahkan pengurusan paspor.

Pada masa otonomi daerah pegawai pemerintahan sangat memerlukan peningkatan sumber daya manusia. Dalam proses otoda, menuntut peningkatan keahlian pegawai pemerintah, baik pegawai pemerintah pusat maupun pegawai dari tingkat kecil seperti kelurahan. Adanya perubahan SDM itu, hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja aparat, dan kepuasan konsumen hingga ke nama baik (*corporate image*) dalam hal ini pun pemerintahan kota ikut meningkat. Jika hal itu sama dengan apa yang diharapkan, dengan begitu akan terciptanya kepuasan konsumen (masyarakat yang merasakan jasa layanan publik).

Kompetensi berarti sebagai karakteristik dari dasar seseorang, yang memiliki keterkaitan pada kinerja yang efektif atau pemimpin dalam suatu jabatan tertentu (Michael Hill, Peter Hupe, 2002). Karakteristik tersebut yakni perlengkapan diri seseorang anatar lain pengetahuan, pengalaman, keterampilan, keahlian, sikap, konsep diri, motif, atau sifat yang dibutuhkan guna melaksanakan pekerjaan secara optimal sama seperti tuntutan pekerjaan yang diberikan.

Penekanan pelayanan terhadap kualitas yang tinggi mesti bisa dicapai menggunakan biaya yang dapat dipertanggung jawabkan. Terjadi akibat terdapat

bermacam-macam faktor, diantaranya dengan terus meningkatkan keadaan sosial masyarakat, semakin membaiknya tingkat pendidikan dan mudahnya komunikasi sudah membuat masyarakat menuntut layanan yang lebih bermutu, ramah serta mampu memenuhi kebutuhan para masyarakat. Hal tersebut membuat para pegawai dituntut untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat menjadi tolak ukur suatu keberhasilan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (D.P. Maloney, 2001).

Selain kompetensi pegawai, disiplin kerja karyawan pun menjadi tuntutan yang diberikan konsumen pengguna jasa. Para karyawan wajib mematuhi segala aturan yang dibuat guna menggapai tujuan perusahaan yang sudah ditetapkan. Menurut Schultz dalam (Helmi, Buletin Psikologi, Desember 1996) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas tenaga kerja yaitu tingkat kecerdasan, bakat, kepribadian, tingkat pendidikan, kualitas fisik, semangat kerja dan disiplin kerja. Disiplin kerja bukan hanya tentang mengikuti dan menaati aturan yang sama dengan karyawan, tetapi disiplin kerja juga menyiratkan komitmen terhadap diri sendiri atau organisasi. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan kualitas pelayanan menurut John Svioka dalam (Lupiyoadi & Hamdani, 2006) ialah disiplin perusahaan dalam hal memberi pelayanan. Disiplin yang tinggi, dengan begitu karyawan akan berusaha keras dalam mengatasi hambatan yang terjadi pada pekerjaannya. Sebaliknya, karyawan yang memiliki disiplin kerja rendah akan sukar mencapai kualitas pelayanan yang konsumen harapkan.

Hubungan yang saling mengikat berdasarkan pendapat Oliver dalam (Aryani & Rosinta, 2010) yang mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan ialah konstruk yang berdiri sendiri dan berpengaruh pada kualitas layanan. Yang berarti apabila kualitas pelayanan semakin baik, dengan begitu kepuasan pelanggan pun akan ikut meningkat.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian diatas, oleh karena itu dapat memperkuat pendapat bahwa ketanggapan disiplin kerja memberikan kontribusi signifikan baik

secara langsung maupun tidak langsung terhadap tinggi rendahnya kepuasan konsumen.

Pelaksanaan pelayanan administrasi pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Bekasi bisa dikerjakan dengan penataan sistem manajemen dan perlu melakukan pembinaan kelembagaan yang mungkin menciptakan iklim yang kondusif serta pelayanan yang memiliki kualitas. Pembinaan kelembagaan adalah suatu prospektif yang telah terencana dan terarah didalam perubahan suatu organisasi. Jadi, pada upaya proses peningkatan pelaksanaan pelayanan diperlukan cara yang sungguh-sungguh agar yang diharapkan dapat tercapai.

Dengan kondisi tersebut dapat terlaksana dengan baik apabila setiap pegawai di Mall Pelayanan Publik memiliki komitmen dan motivasi yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya. Terlihat bahwa setiap pegawai dituntut untuk bekerja secara optimal sesuai dengan potensi dan bidang tugasnya. Namun, sebagai salah satu pendukung tinggi rendahnya kualitas pelayanan, staf di Mall Pelayanan Publik menghadapi berbagai permasalahan yang salah satunya ternyata terkait dengan belum optimalnya fungsi pelayanan administrasi. Hal ini terlihat dari banyaknya pengaduan masyarakat terhadap pejabat pemerintah.

Kondisi yang terlihat di Mall Pelayanan Umum Bekasi menunjukkan bahwa pelayanan administrasi belum efisien dan dimungkinkan untuk memperbaiki sistem dan mekanisme penyelenggaraan kegiatan di kantor ini. Terkait sistem pelayanan yang lambat karena masalah staf, lambatnya penyampaian pelayanan kepada masyarakat, sebagian pegawai tidak mengerti teknologi menggunakan komputer, fasilitas yang kurang memadai dan lain-lain merupakan fenomena yang sering mewarnai proses hubungan pemerintahan dan masyarakat dengan sistem pelayanan. Hal ini menunjukkan sinyal bahwa semua penelitian dan analisis masalah pelayanan administrasi merupakan salah satu fenomena penting, relevan dan praktis yang perlu dikaji, terutama yang dilakukan oleh Mall Pelayanan Publik (MPP) Bekasi..

Dengan adanya fakta dan teori yang ada mengenai sistem pelayanan, kompetensi pegawai, dan kedisiplinan pegawai, dengan begitu harus ada sebuah penelitian di MPP Bekasi. Oleh sebab itu, peneliti sangat ingin melaksanakan penelitian untuk melihat bagaimana tingkat kualitas pelayanan, kompetensi pegawai, dan kedisiplinan pegawai di MPP Bekasi dengan judul **“Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kedisiplinan Pegawai, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Bekasi”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dibahas di atas, dapat diidentifikasi seperti dibawah ini:

1. Masih adanya pegawai yang kurang teliti dalam hal pelaksanaan pekerjaan, dengan begitu kompetensi pegawai dianggap kurang memadai
2. Masih rendahnya disiplin pegawai terhadap pekerjaan sehingga tidak sesuai dengan kinerja dalam melakukan pekerjaan dan tugas
3. Keterbatasan sarana dan prasarana fisik yang disediakan dalam pelayanan
4. Kurangnya jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat atas lembaga pelayanan

1.3. Rumusan Masalah

Permasalahan yang dibahas di latar belakang, adapun permasalahan dalam tesis ini dirumuskan seperti berikut:

1. Apakah kompetensi pegawai mempengaruhi kepuasan pelanggan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Bekasi?
2. Apakah disiplin pegawai mempengaruhi kepuasan pelanggan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Bekasi?
3. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Bekasi?

4. Apakah kompetensi pegawai, disiplin pegawai, dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Bekasi

1.4. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini dibatasi pada masyarakat yang menggunakan jasa di Mall Pelayanan Publik (MPP) Bekasi. Adapun pembatasan masalah sebagai berikut :

- a. Untuk mempermudah responden yang diteliti adalah masyarakat yang memakai jasa di Mall Pelayanan Publik (MPP) Bekasi.
- b. Variabel yang diteliti meliputi kompetensi pegawai, kedisiplinan pegawai, dan kualitas pelayanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Bekasi

1.5. Tujuan Penelitian

Dilihat dari rumusan masalah diatas, diketahui bahwa tujuan penelitian seperti dibawah ini:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan pelanggan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Bekasi
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kedisiplinan pegawai terhadap kepuasan pelanggan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Bekasi
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Bekasi
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi pegawai, kedisiplinan pegawai, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Bekasi

1.6. Manfaat Penelitian

Peneliti berharap penelitian ini bisa memberi manfaat, secara langsung ataupun tidak langsung. Dilihat dari tujuan penelitian diatas, adapun manfaat penelitian, seperti dibawah ini:

1. Manfaat Teoritis

- a. Yang bisa menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya ada hubungannya dengan peningkatan kepuasan pelanggan dan dapat menjadi sebagai bahan kajian.
- b. Penelitian ini bisa menambah khasanah keilmuan di bidang ekonomi, khususnya tentang pendidikan sumber daya manusia untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dapat memberi ilmu sebagai bentuk pertimbangan dan pemikiran guna meningkatkan kinerja pegawai untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Bekasi upaya menciptakan otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggung jawab.

1.7. Sistematika Penulisan

Untuk lebih mengerti dalam penelitian dengan materi yang terdapat pada proposal tesis ini dikelompokkan menjadi beberapa sub dan sistematika penyampaian seperti berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori seperti pengertian dan definisi yang didapat dari kutipan buku dan jurnal yang memiliki keterkaitan dengan penyusunan tesis serta beberapa *literature* yang ada hubungannya dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi kerangka penelitian, desain penelitian, definisi dan pengukuran variable, teknik pengumpulan data, serta teknik analisa data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai gambaran umum objek penelitian, karakteristik responden, deskripsi data dan pembahasan

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang terkait dengan analisa dan optimalisasi sistem sesuai apa yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

