

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

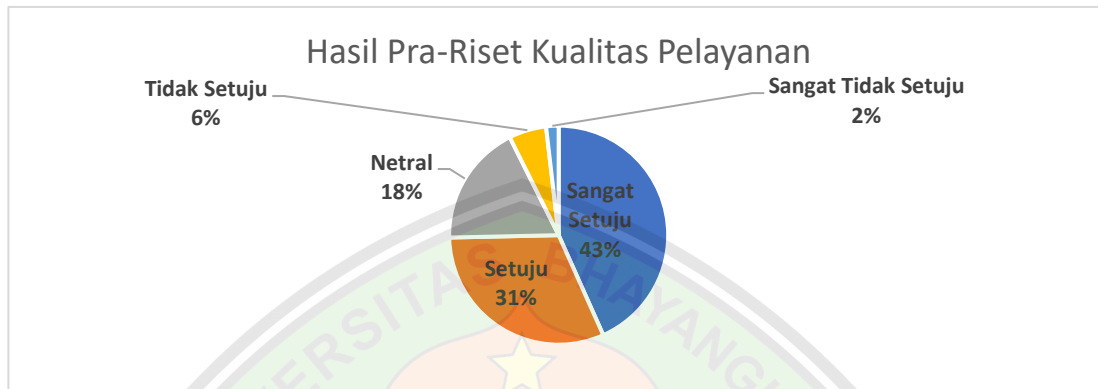
### **1.1 Latar Belakang**

Instansi Pemerintah adalah organisasi yang merupakan kumpulan orang-orang yang dipilih secara khusus untuk melaksanakan tugas Negara sebagai bentuk pelayanan kepada banyak orang. Instansi pemerintah maupun swasta tidak terlepas dari pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan organisasi, diperlukan pegawai negeri sipil sebagai abdi masyarakat yang bersatu padu, bermental baik, berwibawa, berdaya guna, bersih dan sadar akan tanggung jawab dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat (Erlianti et al., 2019). Pelayanan merupakan salah satu hal penting yang tidak dapat diabaikan dalam usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Dengan pelayanan yang baik, maka kepuasan dan loyalitas pengguna atau masyarakat dapat dipertahankan dan bahkan ditingkatkan. Dalam peningkatan dan tuntutan pada masyarakat terhadap pelayanan publik (*public service*) yang efektif, efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayan publik yang akan terus menjadi faktor utama dan diinginkan masyarakat dalam pelayanan yang baik. Hal ini terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang terus bertambah. Sehingga masyarakat menjadi subjek layanan yang tidak suka dengan pelayanan yang berbelit-belit atau lambat. Dengan itu organisasi atau instansi harus dapat memberikan sumber daya manusia yang baik agar dapat tercapai dalam pelayanan yang baik pula.

Instansi pemerintah harus memperhatikan aspek sumber daya manusia. Faktor sumber daya manusia ini merupakan elemen yang harus diperhatikan oleh setiap instansi, dalam memberikan pelayanan publik tentunya ini akan memacu instansi pemerintah untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya. Semakin baik kinerja yang di berikan untuk perusahaan atau organisasi, semakin baik pula hasil yang di capai untuk menciptakan suatu tujuan (Febriyanti<sup>1</sup> & Pitoyo<sup>2</sup>, 2023). Jadi manusia dapat dipandang sebagai faktor penentu, karena ditangan manusialah segala inovasi akan direalisasi dalam upaya mewujudkan tujuannya. Organisasi pemerintah dituntut untuk dapat mengoptimalkan sumber daya manusia dan bagaimana sumber daya manusia dikelola dengan baik untuk menentukan kelangsungan dari organisasi tersebut, dalam pelaksanaannya sumber daya manusia dan organisasi merupakan dua hal yang saling membutuhkan.

Sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting bagi ke efektifan berjalannya suatu perusahaan. Sumber daya manusia merupakan istilah yang berasal dari kata Job Performance atau Actual Performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) (Lantu & Irfana, 2019). Sumber daya manusia menjadi sorotan dan tumpuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan di era globalisasi saat ini. Tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal, kegiatan perusahaan tidak akan terselesaikan dengan baik. Investasi dalam sumberdaya manusia merupakan suatu hak yang terpenting didalam suatu organisasi (Sekar et al., 2020). Manajemen sumber daya manusia menjadi faktor penting yang sangat diperlukan untuk mengelola unsur

manusia secara optimal agar diperoleh tenaga kerja yang baik atas pekerjaannya, sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan dalam bekerja yang baik.



**Gambar 1. 1 Hasil Pra-Riset Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Tambun Selatan**

Berdasarkan pra-riset yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Tambun Selatan cukup baik. Hal ini dikarenakan pegawai Kantor Kecamatan Tambun Selatan memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat, dengan itu masyarakat menerima rasa kepuasan yang baik dari pelayanan dari kantor kecamatan tambun selatan. Hal itu, peneliti ingin mengetahui apa saja yang mempengaruhi Kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Tambun Selatan.

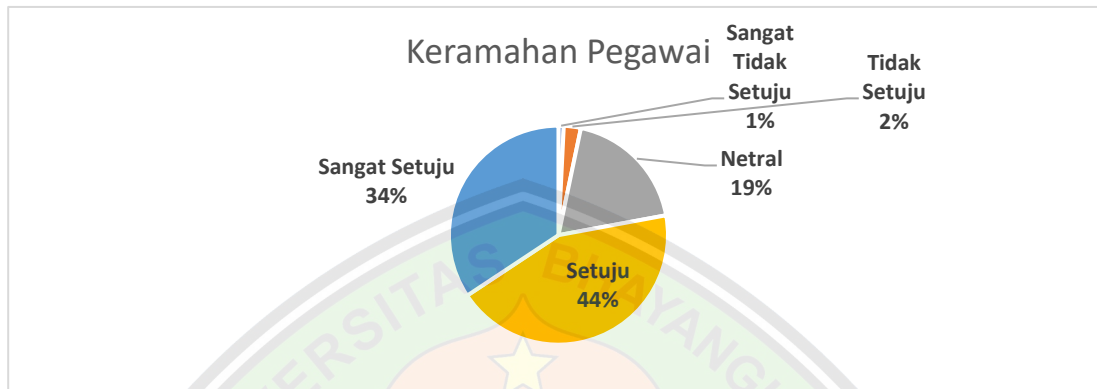
Dalam perundang-undangan Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik. Undang-undang ini menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik yang merupakan amanat undang-undang dasar

negara Republik Indonesia tahun 1945. Hal tersebut, artinya bahwa dalam melayani masyarakat sudah di atur oleh undang-undang yang dimana pelayanan untuk masyarakat harus memberikan pelayanan yang terbaik.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pegawai dalam suatu perusahaan atau organisasi. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap pelayanan tersebut. Bentuk Penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diterima dapat dijadikan tolak ukur kualitas pelayanan suatu perusahaan (Rohaeni & Widaini, 2020). Tingkatan baik buruknya suatu organisasi ditentukan oleh kualitas karena apabila pelayanan tersebut baik dan dapat memenuhi kebutuhan, masyarakat akan senang dengan pelayanan tersebut. Pelayanan yang baik sangat penting dalam masyarakat, karena mempengaruhi keberhasilan suatu lembaga pemerintah yang bersifat jasa dalam loyalitas masyarakat (Kurniasari & Oktarina, 2020). Bentuk layanan pada lembaga pemerintahan sangat banyak diantaranya layanan yang berhubungan dengan administrasi negara, antara lain dalam pembuatan dokumen-dokumen penting seperti kartu identitas, sertifikat kepemilikan suatu barang, dan lain sebagainya.

Maka dari itu, dalam mengembangkan kualitas pelayanan harus dapat diperlukannya keramahan pegawai yang baik agar suatu pelayanan dapat memberikan

hal yang baik pada masyarakat. Adapun faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu keramahan pegawai.



**Gambar 1. 2 Hasil Pra Riset Keramahan Pegawai Di Kantor Kecamatan Tambun Selatan**

Berdasarkan pra-riset yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Keramahan Pegawai pada Kantor Kecamatan Tambun Selatan cukup baik. Hal ini dikarenakan pegawai Kantor Kecamatan Tambun Selatan menciptakan kenyamanan yang baik pada masyarakat, dengan itu pegawai mempunyai hubungan baik kepada masyarakat melalui pelayanan yang ramah.

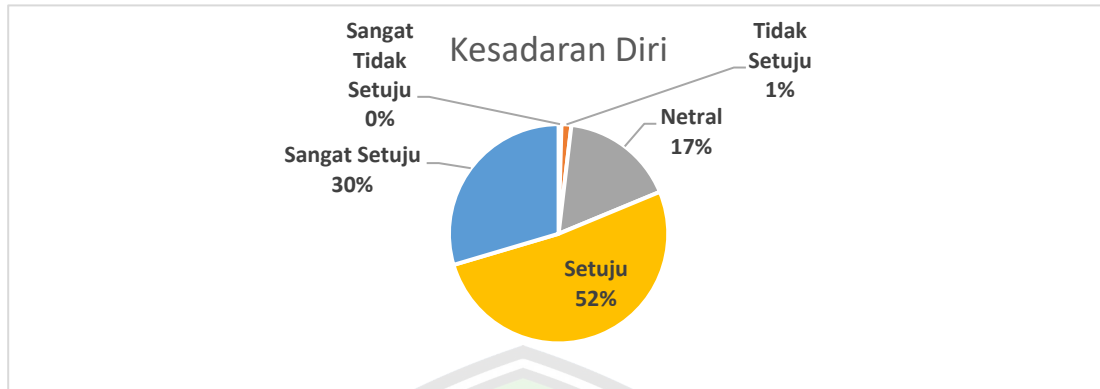
Keramahan pegawai juga sangat penting dalam sebuah organisasi untuk menciptakan kenyamanan, pendekatan awal yang dapat digunakan oleh kantor kecamatan kepada masyarakat dengan menekankan pegawai harus mempunyai hubungan baik kepada masyarakat melalui pelayanan yang ramah dan juga mampu mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat yang bersangkutan dengan kantor kecamatan. Dengan menjalankan hubungan yang baik dengan masyarakat dapat

mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap kantor kecamatan. Maka diperlukan sumber daya manusia yang memberikan pelayanan dengan penuh pemahaman tentang *hospitality* yaitu orang yang memberikan pelayanan penuh keramahan sesuai dengan kemampuan atau keahlian (skill) yang dimiliki (Hamsiati, 2020).

Menurut KBBI atau Kamus Besar Bahasa Indonesia Keramahan adalah sifat ramah, kebaikan hati dan keakraban (dalam bergaul). Bagian yang ini penting karena dapat berdampak pada kepuasan terhadap masyarakat. Pegawai yang ramah merupakan salah satu aspek kunci dari satu hubungan pelayanan yang sukses, jika dapat dikatakan sukses pegawai sebaiknya berbuat baik dan ramah pada saat melayani masyarakat. Sikap keramahan terhadap masyarakat merupakan hal yang sangat penting sebab itu mampu membangkitkan ikatan emosional dengan pelayanan masyarakat.

Maka dari itu kantor kecamatan memerlukan pegawai yang professional sehingga dapat mengerti dan memahami keinginan para masyarakat termasuk melayani keluhan dan masalah yang disampaikan masyarakat. Permasalahan yang terjadi pada kantor kecamatan yaitu pegawai kurang memiliki sifat *responsive* dan reaktif terhadap masyarakat yang memiliki kebutuhan pada kantor kecamatan, lalu pegawai tidak memberikan batasan waktu pada saat melayani masyarakat lainnya, jika tidak memberikan batasan waktu pelayanan maka dapat menimbulkan antrian yang lama sehingga masyarakat kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor kecamatan dan juga pegawai seharusnya tidak melihat masyarakat secara penampilan karena pegawai harus menghargai penampilan masyarakat.



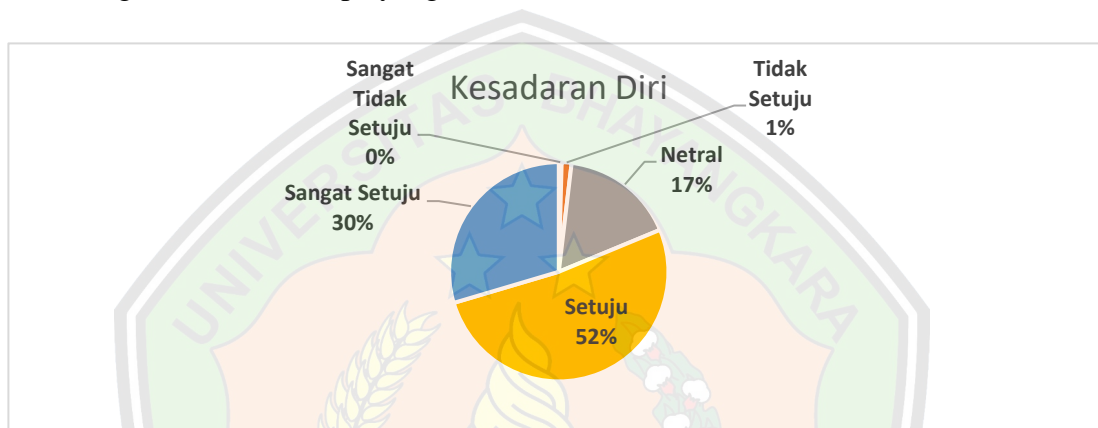


**Gambar 1. 3 Hasil Pra Riset Kesadaran Diri Di Kantor Kecamatan Tambun Selatan**

Berdasarkan pra-riset yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Kesadaran Diri pada Kantor Kecamatan Tambun Selatan cukup baik. Hal ini dikarenakan pegawai Kantor Kecamatan Tambun Selatan yang dimana kesadaran diri membantu pegawai dalam memahami keadaan ketika saat ramai, dengan itu pegawai dapat mengontrol diri kepada masyarakat.

Selain itu variabel lainnya yaitu tentang kesadaran diri, yang dimana kesadaran diri membantu setiap individu dalam mempresentasikan diri untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan yang dimiliki individu tersebut, selain itu individu juga dapat menyadari bahwa tingkah laku yang dipresentasikan merupakan kendali dari pikiran individu tersebut. Kesadaran diri adalah salah satu dari aspek dari kecakapan emosi yang dikemukakan oleh Daniel Goleman. Menurutnya, Kesadaran diri adalah keadaan di mana seseorang memahami keadaan, prefensi, sumber daya, dan intuisinya

(Goleman, 2018). Kesadaran dapat mengendalikan diri yang dilakukan untuk membantu individu agar tidak menunjukkan diri yang bukan dirinya atau tidak menggambarkan dirinya secara berlebihan. Kesadaran diri juga merupakan kecerdasan seseorang dalam menempatkan diri dalam suatu situasi dan keadaan tertentu sehingga seseorang tersebut sadar apa yang harus ia lakukan.



**Gambar 1. 4 Hasil Pra Riset Kesadaran Diri Di Kantor Kecamatan Tambun Selatan**

Berdasarkan pra-riset yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Kesadaran Diri pada Kantor Kecamatan Tambun Selatan cukup baik. Hal ini dikarenakan pegawai Kantor Kecamatan Tambun Selatan yang dimana kesadaran diri membantu pegawai dalam memahami keadaan ketika saat ramai, dengan itu pegawai dapat mengontrol diri kepada masyarakat.

Aturan yang sekarang ini tengah berubah, seseorang dinilai tidak hanya berdasarkan tingkat kepribadian atau berdasarkan tingkat penilaian dan pengalaman



tetapi juga berdasarkan seberapa seseorang dapat mengelola diri sendiri dan orang lain. Dalam meningkatkan profesionalisme seorang pegawai harus terlebih dahulu memahami dirinya sendiri dan tugas yang akan dilaksanakan serta selalu meningkatkan dan mengendalikan dirinya dalam berhubungan dengan masyarakat ataupun banyak orang. Berdasarkan hasil observasi yang saya lakukan pada kantor kecamatan tambun selatan, Kecerdasan emosional yang ada pada pegawai memiliki pengaruh terhadap kesuksesan kantor kecamatan secara keseluruhan. Kecerdasan emosional sebagai salah satu faktor penting yang membentuk tercapainya tujuan kantor kecamatan. Masyarakat yang mengalami suatu kebutuhan sebaiknya mereka mengikuti aturan yang berlaku pada kantor kecamatan, permasalahan yang terjadi pada kantor kecamatan ini masyarakat tidak sabar untuk menunggu dan membuat emosional pegawai meningkat. Sebaiknya pegawai harus bisa mengendalikan tingkat emosionalnya karena dia memiliki tanggung jawab kepada masyarakat dan seharusnya melayani masyarakat dengan sabar dan baik.

Kesadaran diri merupakan fondasi hampir semua unsur kecerdasan emosional, langkah awal yang penting untuk memahami diri sendiri dan untuk berubah (Salam et al., 2021). Salah satu bentuk kepribadian individu adalah kesadaran diri. Kesadaran diri diartikan sebagai kemampuan dan bakat mengenali dirinya sendiri (Aditya et al., 2022). Dengan cara ini, seseorang dengan kesadaran diri yang tinggi dapat mengontrol dirinya sendiri. dengan memiliki Kesadaran diri maka individu dapat mengontrol emosi serta perilaku sehingga dapat memahami orang lain dengan baik. Saat individu memiliki

kesadaran diri yang baik, maka mereka memiliki kemampuan dalam menyesuaikan diri dengan situasi yang mereka alami. Dari keadaan tersebut lah individu mengetahui apa yang harus ia lakukan dalam mempresentasikan dirinya sehingga dapat diterima secara sosial.

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KERAMAHAN PEGAWAI DAN KESADARAN DIRI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN TAMBUN SELATAN”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Uraian pada latar belakang berikut adalah permasalahan-permasalahan yang akan di bahas :

1. Apakah terdapat Pengaruh Keramahan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Tambun Selatan?
2. Apakah terdapat pengaruh Kesadaran diri terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Tambun Selatan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah peneliti diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh Keramahan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Tambun Selatan.

2. Untuk mengetahui pengaruh Kesadaran diri terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Tambun Selatan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penulis berharap hasil penulisan ini dapat memberikan sumbagan untuk menambah pengembangan ilmu pengetahuan tentang kajian sector publik, untuk wawasan dan juga pengetahuan penulis yang berhubungan dengan pengaruh Keramahan pegawai dan Kesadaran diri terhadap Kualitas Pelayanan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan melalui Keramahan pegawai dan Kesadaran diri serta dapat mempertahankan dan meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Tambun Selatan.

3. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam ilmu pengetahuan khususnya dibidang sektor publik dan menjadi bahan pertimbangan pengetahuan bacaan dalam perkuliahan serta referensi untuk penelitian selanjutnya..

### **1.5 Sistematika Tugas Akhir**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terbagi menjadi 3 bagian pembahasan, yaitu :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar Belakang penulisan judul, rumusan masalah, tujuan penelitian, Batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika proposal skripsi.

#### **BAB II TELAAH PUSTAKA**

Berisi tentang teori-teori yang diperoleh melalui studi Pustaka dari berbagai literatur yang berkaitan dengan masalah penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya untuk selanjutnya digunakan sebagai landasan dalam menarik hipotesis serta memaparkan penelitian terlebih dahulu.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Berisi tentang data-data yang diperlukan meliputi objek penelitian, data atau variabel yang digunakan, metode pengumpulan data, alat analisis yang digunakan, metode analisis.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil dan pembahasan berisi mengenai hasil pengujian yang kemudian dapat diinterpretasikan dalam suatu kalimat perubahan hasil.

## **BAB V      PENUTUP**

Penutup terdiri dari kesimpulan pada pembahasan atau interpretasi hasil, keterbatasan penelitian, dan saran terhadap pihak-pihak yang terkait dan harapan untuk penelitian yang akan datang.

