

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik (*public service*) merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Penerima pelayanan publik terdiri dari perseorangan atau kelompok yang melakukan pelayanan. Terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai salah satu indikator pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik (Akhirin *et al.*, 2023). Pelayanan publik oleh pemerintah terdiri dari pelayanan administrasi, perijinan, dan umum. masyarakat merupakan pelanggan dari pelayanan publik, karena masyarakat langsung dapat menilai apakah kualitas pelayanan yang di berikan sudah baik atau masih belum sesuai dengan harapan masyarakat (Fatimah *et al.*, 2023).

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik bagi setiap warga negara yang berupa barang, jasa ataupun pelayanan administratif sesuai dengan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat merupakan wujud dari evaluasi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Dalam melaksanakan reformasi birokrasi, kepuasan masyarakat adalah tolak ukur utama pelayanan publik.

Persepsi masyarakat terhadap kepuasan pelayanan publik sangat mempengaruhi legitimasi dan dukungan terhadap pemerintah. Pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik telah diatur oleh pemerintah, sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi: 1) Persyaratan, 2) Prosedur, 3) Waktu layanan, 4) Biaya / tarif, 5) Produk layanan spesifikasi, 6) Kompetensi pelaksana, 7) Perilaku pelaksana, 8) Penanganan keluhan, saran atau masukan dan 9) Sarana dan prasarana.

Kualitas pelayanan publik yang baik kepada masyarakat merupakan salah satu faktor dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat (Sukmara *et al.*, 2024). Masyarakat memiliki harapan yang semakin tinggi terhadap pelayanan publik. Mereka menginginkan pelayanan yang cepat, efisien, dan responsif dari pemerintah. Berdasarkan penelitian dari Febrianto dan Wibawani, (2022); Rulianti dan Nurpibadi, (2024); Sulila, (2021), menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Pegawai pada bidang pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang berkualitas baik dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), agar dapat memberikan kepuasan pelayanan terhadap masyarakat. Semakin baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, maka masyarakat akan semakin puas terhadap layanan yang diberikan.

Kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik juga dipengaruhi oleh kinerja pegawai. Kinerja merupakan kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dicapai pegawai dalam menyelesaikan tugas berdasarkan

tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Sulila, 2021). Pegawai yang bekerja dengan profesional cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Kinerja pegawai yang baik dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Hasil penelitian dari (Sulila, 2021), menyatakan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kenaikan atau penurunan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik sangat ditentukan oleh kinerja pegawai pada instansi tersebut.

Pegawai yang bekerja secara baik dan profesional cenderung disiplin dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Secara umum disiplin kerja merupakan suatu bentuk kepatuhan atau tugas yang harus dilaksanakan atau ditangani (Sutriani *et al.*, 2022). Pegawai yang memiliki tingkat disiplin tinggi, akan berkinerja sebaik mungkin untuk melaksanakan pekerjaannya sesuai target (Agrasadya *et al.*, 2022). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Maslukah *et al.* (2023), menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, sehingga perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan

kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pada penelitian yang dilakukan sebelumnya, kurangnya penelitian yang membahas kualitas pelayanan sebagai *variable intervening*, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan sebagai variabel yang memediasi kepuasan masyarakat.

Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 9 unsur penilaian SKM yaitu 1) Persyaratan, 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, 3) Waktu Penyelesaian, 4) Biaya/Tarif, 5) Produk Spesifikasi Jenis Layanan, 6) Kompetensi Pelaksana, 7) Perilaku Pelaksana, 8) Penanganan Pengaduan, Sarana, dan Masukan, 9) Sarana dan Prasarana. Pemerintah Kabupaten Tuban telah melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat sejak tahun 2019, namun baru dilaksanakan dilaksanakan pada 4 Organisasi Perangkat Daerah, 19 Kecamatan dan 33 Puskesmas. Tahun 2020 Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada 6 Organisasi Perangkat Daerah, 19 Kantor Kecamatan, dan 33 Puskesmas.

Tahun 2023 Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Tuban baru melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Layanan Pengadaan Secara Elektronik dengan unsur penilaian yaitu persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, transparansi, produk spesifik, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, sarana dan prasarana, dan

kemanfaatan pada masyarakat pengguna Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kabupaten Tuban dan mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 85,085 kategori baik.

| Nilai IKM pada Bagian PBJ SETDA          |             |                 |            |
|------------------------------------------|-------------|-----------------|------------|
| Unsur Pelayanan                          | Nilai Unsur | Nilai IKM Unsur | Nilai Mutu |
| (1)                                      | (2)         | (3)             | (4)        |
| 1. Persyaratan                           | 3,0625      | 76,56           | B          |
| 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur       | 3,2875      | 82,19           | B          |
| 3. Waktu Penyelesaian                    | 3,1125      | 80,63           | B          |
| 4. Tarnsparani dan akuntabilitas         | 3,0750      | 77,81           | B          |
| 5. Produk Spesifik Jenis Layanan         | 3,1000      | 81,88           | B          |
| 6. Kompetensi Pelaksana                  | 3,2375      | 77,50           | B          |
| 7. Perilaku Pelaksana                    | 3,2625      | 81,56           | B          |
| 8. Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan | 3,7625      | 94,06           | A          |
| 9. Sarana dan Prasarana                  | 3,1250      | 78,125          | B          |
| 10. Kemanfaatan Barang dan Jasa          | 3,7650      | 94,15           | A          |
| Rata-Rata Nilai Unsur                    | 3,4034      |                 |            |
| Nilai IKM                                | 85,085      | Mutu            | B          |
| Nilai Kinerja Pelayanan                  |             | <b>BAIK</b>     |            |

Sumber: SKM Pemerintah Kabupaten Tuban 2023

**Gambar 1.1 Nilai IKM Bagian Pengadaan Barang/Jasa Setda Kabupaten Tuban**

Sebaran unsur pelayanan pada masing-masing penilaian nampak merata. Terdapat empat unsur layanan yang harus mendapat perhatian lebih karena nilai kepuasan yang diberikan masyarakat di bawah nilai harapan masyarakat pengguna layanan. Unsur pelayanan tersebut adalah produk spesifik, waktu penyelesaian, transparansi dan sarana prasarana.

| Atribut /<br>Unsur Pelayanan | Hasil Survei                                 |                                            |         |
|------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------|---------|
|                              | Kepuasan<br>Masyarakat<br>(mean performance) | Harapan<br>Masyarakat<br>(mean importance) | GAP     |
| (1)                          | (2)                                          | (3)                                        | (4)     |
| 1. Persyaratan               | 3,0625                                       | 3,0625                                     | 0       |
| 2. Prosedur                  | 3,2875                                       | 3,2500                                     | 0,0375  |
| 3. Waktu Penyelesaian        | 3,1125                                       | 3,1392                                     | -0,0267 |
| 4. Transparansi              | 3,0750                                       | 3,2125                                     | -0,1375 |
| 5. Produk Spesifik           | 3,1000                                       | 3,1750                                     | -0,0750 |
| 6. Kompetensi Pelaksana      | 3,2375                                       | 3,2125                                     | 0,025   |
| 7. Perilaku Pelaksana        | 3,2625                                       | 3,1625                                     | 0,1000  |
| 8. Penanganan Pengaduan      | 3,7625                                       | 3,3375                                     | 0,4250  |
| 9. Sarana dan Prasarana      | 3,1250                                       | 3,1750                                     | -0,0500 |
| 10. Kemanfaatan              | 3,7650                                       | 3,2625                                     | 0,4150  |
| Rata-Rata Keseluruhan        | 3,2700                                       | 3,1989                                     | 0,4778  |

Sumber: SKM Pemerintah Kabupaten Tuban 2023

**Gambar 1.2 Nilai GAP antara Kepuasan dan Harapan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Bagian PBJ Setda Kabupaten Tuban Tahun 2023**

Berdasarkan fenomena dan hasil penelitian terdahulu sebagaimana dipaparkan di atas, peneliti tertarik untuk menggali lebih dalam Pengaruh Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Mediasi Kualitas Pelayanan di Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kabupaten Tuban.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dalam latar belakang masalah diatas, maka masalah yang akan diteliti pada penelitian ini adalah:

1. Apakah kinerja pegawai secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di LPSE Kabupaten Tuban?
2. Apakah disiplin kerja secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di LPSE Kabupaten Tuban?
3. Apakah kinerja pegawai secara signifikan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di LPSE Kabupaten Tuban?
4. Apakah disiplin kerja secara signifikan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di LPSE Kabupaten Tuban?
5. Apakah kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di LPSE Kabupaten Tuban?
6. Apakah kualitas pelayanan secara positif signifikan memediasi pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di LPSE Kabupaten Tuban?
7. Apakah kualitas pelayanan secara positif signifikan memediasi pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di LPSE Kabupaten Tuban?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisa signifikansi pengaruh positif kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di LPSE Kabupaten Tuban.
2. Menguji dan menganalisa signifikansi pengaruh positif disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di LPSE Kabupaten Tuban.
3. Menguji dan menganalisa signifikansi pengaruh positif kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di LPSE Kabupaten Tuban.
4. Menguji dan menganalisa signifikansi pengaruh positif disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di LPSE Kabupaten Tuban.
5. Menguji dan menganalisa signifikansi pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap terhadap kepuasan Masyarakat di LPSE Kabupaten Tuban.
6. Menguji dan menganalisa signifikansi positif peran kualitas pelayanan memediasi dalam memediasi pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di LPSE Kabupaten Tuban.
7. Menguji dan menganalisa signifikansi positif peran kualitas pelayanan dalam memediasi pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di LPSE Kabupaten Tuban.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu manfaat tersendiri bagi instansi terkait, peneliti, serta instansi Pendidikan, yang diuraikan sebagai berikut.

1. Bagi LPSE Kabupaten Tuban

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan dalam hal pelayanan publik yang ada pada LPSE Kabupaten Tuban, sehingga LPSE Kabupaten Tuban dapat menentukan langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## 2. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini dapat menambah pengetahuan, wawasan keilmuan, serta pembuktian dan penerapan teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia, yang telah didapatkan dalam perkuliahan pada Magister Manajemen, Universitas Hayam Wuruk Perbanas, terutama mengenai bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan disiplin kerja terhadap kepuasan Masyarakat.

## 3. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan rujukan untuk penelitian selanjutnya. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah ilmu untuk para pembaca serta menambah koleksi yang terpublikasi pada Universitas Hayam Wuruk Perbanas.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Agar lebih mudah untuk dipahami maka penelitian ini ditulis menggunakan sistematika penulisan yang dibagi atas beberapa bab dan terdiri dari sub-sub bab yang dijelaskan sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab pendahuluan ini, membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan sesuai dengan aturan penulisan didalam

buku panduan tesis dari Universitas Hayam Wuruk Perbanas.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab tinjauan pustaka, membahas tentang penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab metode penelitian, akan dibahas tentang rancangan penelitian, ruang lingkup penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, pengukuran variabel, populasi sampel, teknik mengenai pengambilan sampel, instrumen penelitian, data dan metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab hasil dan pembahasan ini, akan dibahas tentang hasil uji validitas dan reliabilitas, deskripsi subyek penelitian, deskripsi variabel penelitian, hasil penelitian, pembahasan, implikasi hasil penelitian.

**BAB V : PENUTUP**

Dalam bab penutup ini, akan dibahas tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran.