

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pemerintah desa atau kelurahan merupakan manifestasi dari pemerintah daerah yang berbasis pada otonomi daerah. Salah satu tujuan utama penyelenggaraan otonomi daerah adalah untuk meningkatkan pelayanan publik. Pelayanan publik merujuk pada pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah terkait dengan timbulnya kepuasan masyarakat (Khatimah et al., 2021). Sebagai bagian dari implementasi otonomi desa, pemerintah desa memiliki peran krusial dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa tidak hanya sekadar memberikan hak dan kewenangan kepada desa, tetapi juga menegaskan kewajiban desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan mengoptimalkan fungsi kantor desa sebagai pusat administrasi dan pelayanan publik, desa diharapkan dapat memberikan layanan yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik termasuk salah satunya di kantor Kelurahan Jobokuto Kecamatan Jepara Kabupaten Jepara terdiri dari beberapa jenis layanan, yaitu: 1) pelayanan surat pengantar pembuatan atau perubahan Kartu Keluarga (KK); 2) surat pengantar perpindahan penduduk; 3) surat pengantar nikah; 4) surat pengantar rujuk/cerai; 5) surat pengantar izin keramaian; 6) surat keterangan kelahiran; 7) surat keterangan kematian; 8) surat keterangan waris; 9) surat keterangan domisili;

10) surat keterangan belum menikah; 11) surat keterangan janda/duda; 12) surat keterangan usaha; 13) surat keterangan tidak mampu; 14) surat keterangan penghasilan; 15) pelayanan registrasi surat pengesahan tanda bukti pension; 16) pelayanan distribusi surat pemberitahuan pajak terhutang (SPPT) Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan; 17) legalisasi proposal; 18) pelayanan surat pengantar perubahan, pemecahan tupi SPPT.

Tujuan utama pelayanan publik adalah tercapainya kepuasan masyarakat. Terciptanya kepuasan masyarakat desa merupakan hasil akhir yang diharapkan dari penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah desa (Viola & Sukmana, 2022). Pelayanan publik perlu lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, meningkatkan kesejahteraan, dan menciptakan kondisi yang kondusif bagi pembangunan berkelanjutan di tingkat lokal. Kondisi tersebut diharapkan akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan dari pemerintah desa.

Namun, fenomena kurangnya kepuasan masyarakat dalam mendapatkan layanan publik oleh pemerintah juga menjadi tantangan serius. Seperti disebutkan oleh Altonie et al (2022) bahwa kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan, sehingga belum memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai oleh masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa. Kenyataan demikian dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Kondisi kurangnya kepuasan masyarakat juga terjadi pada saat melakukan pengurusan administrasi kependudukan di kantor Kelurahan Jobokuto Kecamatan Jepara Kabupaten Jepara. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara pendahuluan peneliti dengan Lurah Jobokuto pada tanggal 2 November 2023. Fenomena permasalahan mengenai kepuasan masyarakat di wilayah tersebut di antaranya yakni; (1) Ketidaktepatan waktu pelayanan oleh sebagian pegawai, (2) Kurangnya jumlah SDM, karena ada yang purna sampai saat ini belum ada penggantinya, (3) Minimnya sarana prasarana yang memadai, (4) Minimnya sosialisasi terhadap masyarakat dalam bentuk pelayanan, (5) akurasi dalam proses pelayanan, seperti seringkali ditemukan kesalahan, seperti salah ketik atau salah input data. Kondisi tersebut dapat menyebabkan rendahnya mutu pelayanan Kantor Kelurahan Jobokuto. Temuan awal tersebut dapat disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1.1
Data Fenomena Pelayanan pada Kantor Kelurahan Jobokuto
Kecamatan Jepara Kabupaten Jepara

No.	Indikator Kepuasan Masyarakat (Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017)	Fenomena yang terjadi
1	Waktu Penyelesaian	Ketidaktepatan waktu pelayanan oleh sebagian pegawai
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Kurangnya jumlah SDM, karena ada yang purna sampai saat ini belum ada penggantinya, sehingga berdampak pada proses pelayanan.
3	Sarana dan Prasarana	Minimnya sarana prasarana yang memadai
4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Minimnya sosialisasi terhadap masyarakat dalam bentuk pelayanan
5	Perilaku Pelaksana	Kurangnya akurasi dalam proses pelayanan, seperti seringkali ditemukan kesalahan, seperti salah ketik atau salah input data

Sumber : Hasil wawancara dengan Lurah Jobokuto (2 November 2023).

Fenomena terkait kepuasan masyarakat yang disampaikan oleh Lurah Jobokuto di atas juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan 5 orang warga yang menggunakan layanan kelurahan. Hasil wawancara tersebut dapat ditampilkan pada Tabel 1.2. Pada tabel tersebut terlihat bahwa terdapat hal yang membuat masyarakat kurang puas dengan pelayanan di kantor kelurahan Jobokuto. Ketidakpuasan masyarakat tersebut seperti dalam pengurusan KK yang prosesnya tidak bisa cepat jadi, adanya permasalahan peralatan yang membuat penyelesaian layanan tertunda, ketidaktepatan petugas dalam penulisan, serta pegawai yang kurang jelas dalam memberikan penjelasan prosedur pengurusan kepada masyarakat pemohon yang kurang mengetahui tahapan-tahapan proses pelayanan.

Tabel 1.2
Pernyataan Kepuasan Masyarakat Menurut Keperluan pada Kantor Kelurahan Jobokuto Kecamatan Jepara Kabupaten Jepara

No.	Masyarakat sebagai Narasumber (Inisial)	Keperluan	Pernyataan
1	MSJ	Surat pengantar pembuatan Kartu Keluarga (KK)	Pelayanan pegawai sangat ramah, hanya proses pembuatan KK yang dirasa kurang cepat
2	AH	Surat keterangan usaha	Ketika proses cetak surat ternyata ada masalah di printer, sehingga harus menunggu lebih lama
3	CK	Surat pengantar rujuk/cerai	Persyaratan yang dibutuhkan cukup banyak dan tidak bisa dilaksanakan dalam waktu yang bersamaan
4	SRY	Surat pengantar pembuatan atau perubahan Kartu Keluarga (KK)	Petugas kurang teliti pada saat menuliskan nama anggota keluarga di KK, sehingga butuh waktu untuk merubah
5	NM	Pelayanan surat pengantar perubahan, pemecahan tumpukan SPPT.	Penjelasan petugas kurang jelas terkait persyaratan surat-surat yang dibutuhkan, sehingga harus bolak-balik datang ke kelurahan.

Sumber : Hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan kantor kelurahan Jobokuto (4 - 6 November 2023).

Permasalahan mengenai ketidakpuasan masyarakat merupakan permasalahan yang sering dihadapi oleh organisasi publik, termasuk pemerintah desa. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di kantor kelurahan merupakan indikator utama dari efektivitas dan efisiensi lembaga ini dalam memenuhi kebutuhan dan harapan warga. Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk diantaranya yaitu kompetensi pegawai, kinerja pegawai, maupaun kualitas pelayanan. Dalam konteks ini, penting untuk mengidentifikasi sejauh mana faktor-faktor tersebut berkontribusi terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kantor kelurahan.

Dalam sebuah organisasi, kompetensi pegawai menjadi landasan utama untuk mencapai kesuksesan organisasi. Seorang pegawai yang kompeten tidak hanya memiliki pengetahuan teknis yang mendalam dalam bidangnya, tetapi juga memiliki keterampilan interpersonal, kepemimpinan, dan kemampuan beradaptasi yang tinggi. Kompetensi ini memberikan pondasi kuat bagi pegawai untuk menjalankan tugas-tugasnya dengan efektif dan efisien. Kompetensi pegawai merupakan kecakapan yang dapat dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya (Dewi & Muhsin, 2019). Pegawai pelayanan publik yang kompeten dan berkinerja tinggi memainkan peran kunci dalam menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat. Dengan adanya kompetensi yang memadai diharapkan pegawai mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Fenomena mengenai kompetensi pegawai di Kelurahan Jobokuto Kecamatan Jepara Kabupaten Jepara menunjukkan terdapat beberapa pegawai yang sudah berusia tua kurang mahir dalam mengoperasikan komputer. Hal ini dapat menghambat proses pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan layanan. Kondisi tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat, karena pelayanan yang diberikan tidak sesuai sesuai dengan harapan.

Faktor lain yang sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai adalah masalah kinerja pegawai. Kinerja pegawai merupakan pencapaian kerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang didelegasikan kepadanya berdasarkan waktu, pengalaman, kesungguhan, serta kecakapan yang dimilikinya (Apriyanti & Marzuki, 2022). Kinerja pegawai adalah cermin dari dedikasi, komitmen, dan produktivitas individu dalam menjalankan tugas-tugasnya. Seorang pegawai yang memiliki kinerja tinggi tidak hanya menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, tetapi juga memberikan kontribusi positif terhadap tujuan organisasi. Kinerja pegawai tidak hanya diukur dari output kuantitatif, tetapi juga dari kualitas pekerjaan, inisiatif, dan kemampuan untuk bekerja sama dalam tim

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Lurah Jobokuto, dapat diketahui bahwa kinerja pegawai terutama pada aspek disiplin pegawai dirasa masih kurang. Hal ini terlihat dari terkadang adanya pegawai yang hadir tidak tepat waktu, sehingga pelayanan menjadi agak terhambat karena masyarakat harus menunggu atau harus kembali lagi untuk bisa ketemu dengan bagian yang menangani.

Beberapa penelitian sebelumnya berkaitan dengan pengaruh kompetensi pegawai, kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat memperlihatkan adanya perbedaan atau kesenjangan dalam kesimpulan penelitiannya (*research gap*). Beberapa penelitian menunjukkan hasil penelitian Silitonga (2021) memberikan bukti adanya pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian Hariyadi et al., (2023) menunjukkan kompetensi aparat desa dan Etika Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian Pramularso (2020) ditemukan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian lainnya oleh Apriyanti & Marzuki (2022) menunjukkan hasil bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan.

Namun ada juga beberapa penelitian yang menunjukkan hasil sebaliknya, seperti penelitian Hermawati (2018) bahwa secara langsung kompetensi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian Romadhona & Sumardjo (2022) menunjukkan kompetensi pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pademangan Timur. Penelitian lainnya oleh Jabid, et al (2020) menunjukkan bahwa kompetensi yang dimiliki pegawai tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil lainnya oleh Setyadi et al. (2022) bahwa kinerja karyawan tidak berpengaruh secara signifikan dan langsung terhadap kepuasan pelanggan.

Adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu tersebut, maka hal ini menarik untuk diketahui pengaruh variabel intervening yang menjadi perantara bagi variabel

bebas dan terikat. Dalam penelitian ini variabel intervening tersebut adalah kualitas pelayanan (Indah & Ustadi, 2018) yang merupakan keterbaharuan dalam penelitian ini diharapkan akan semakin memperkuat interaksi kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan publik adalah tolok ukur penting untuk menilai efektivitas suatu pemerintahan. Pelayanan publik yang berkualitas mengacu pada kemampuan pemerintah dalam memberikan layanan yang efisien, adil, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan memprioritaskan kualitas pelayanan, pemerintah dapat membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

Sehubungan dengan permasalahan tersebut di atas, penulis ingin lebih jauh meneliti dan menganalisis dengan mengangkat dalam judul tesis yaitu “Pengaruh Kompetensi dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan pada Kelurahan Jobokuto Kecamatan Jepara Kabupaten Jepara”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan observasi awal di kantor Kelurahan Jobokuto Kecamatan Jepara Kabupaten Jepara pada tanggal 2 sampai dengan 6 November 2023 didapatkan hasil bahwa terdapat adanya masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan publik di kantor tersebut. Pelayanan yang belum maksimal dapat dipengaruhi oleh berbagai hal antara lain:

1. Masih terdapat pegawai di kantor kelurahan Jobokuto yang kompetensinya belum sesuai harapan. Hal ini terlihat dari pegawai yang kurang mahir dalam pengoperasian komputer sehingga menghambat proses pelayanan.

2. Masih terdapat pegawai yang tidak disiplin dalam hal ketepatan waktu datang ke kantor. Hal ini menjadi salah satu indikasi rendahnya kinerja pegawai di kantor kelurahan Jobokuto.
3. Kualitas pelayanan oleh pegawai kelurahan Jobokuto belum sesuai harapan masyarakat, sebagai contoh proses pembuatan Kartu Keluarga yang membutuhkan waktu cukup lama.
4. Adanya keluhan masyarakat yang mengindikasikan ketidakpuasan terkait pelayanan di kantor kelurahan Jobokuto. Sebagai contoh, ketidaktepatan waktu pelayanan, kurangnya jumlah sdm, minimnya sosialisasi, dan terjadi kesalahan dalam proses pelayanan

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan diatas, maka pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai di Kelurahan Jobokuto Kecamatan Jepara Kabupaten Jepara?
2. Bagaimana pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai di Kelurahan Jobokuto Kecamatan Jepara Kabupaten Jepara?
3. Bagaimana pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Jobokuto Kecamatan Jepara Kabupaten Jepara?
4. Bagaimana pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Jobokuto Kecamatan Jepara Kabupaten Jepara?
5. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Jobokuto Kecamatan Jepara Kabupaten Jepara?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan permasalahan yang telah disebutkan pada bagian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai di Kelurahan Jobokuto Kecamatan Jepara Kabupaten Jepara
2. Menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai di Kelurahan Jobokuto Kecamatan Jepara Kabupaten Jepara.
3. Menganalisis pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Jobokuto Kecamatan Jepara Kabupaten Jepara
4. Menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Jobokuto Kecamatan Jepara Kabupaten Jepara
5. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Jobokuto Kecamatan Jepara Kabupaten Jepara.

1.4. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini yaitu :

1. Subjek penelitian adalah pegawai kantor Kelurahan Jobokuto Kecamatan Jepara Kabupaten Jepara.
2. Permasalahan yang dianalisa terkait dengan faktor kompetensi pegawai, kinerja pegawai, kualitas pelayanan serta kepuasan masyarakat.
3. Responden penelitian adalah masyarakat yang menggunakan layanan di kantor kelurahan Jobokuto Kecamatan Jepara Kabupaten Jepara dengan jumlah sampel 120 orang.

4. Penelitian dilakukan selama 2 (dua) bulan setelah proposal disetujui.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diantaranya yaitu:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wacana dan dijadikan informasi tambahan atas penelitian sejenis di masa mendatang mengenai kompetensi pegawai dan kinerja pegawai serta kaitannya dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

1.5.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terkait pelayanan di kantor Kelurahan Jobokuto Kecamatan Jepara Kabupaten Jepara, diantaranya yaitu kompetensi pegawai, kinerja pegawai serta kualitas pelayanan.