

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Instansi pemerintah merupakan salah satu organisasi yang memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Tidak dapat dipungkiri bahwa masyarakat tidak dapat terlepas dari organisasi pemberi pelayanan publik yang ada di sekitar tempat tinggalnya. Instansi pemerintah pemberi pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan masyarakat setempat. Oleh karena itu sudah menjadi kewajiban instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut.

Pelayanan publik yang baik dan memenuhi kepuasan masyarakat sangat berpengaruh kepada kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk menjaga kepercayaan itu sudah seharusnya pegawai mempersiapkan kemampuannya bekerja secara profesional agar kepuasan masyarakat dapat terpenuhi. Namun ada kalanya kepuasan masyarakat tidak mudah untuk terpenuhi dengan alasan beberapa faktor yang mempengaruhinya.

Menurut Laksana (2017) dalam Sembiring dan Sitepu (2021) mengemukakan bahwa “Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”. Afandi (2018:43) dalam Sembiring dan Sitepu (2021) mengemukakan bahwa “Pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat”. Memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan bentuk sikap menolong yang di berikan pemerintah kepada masyarakat.

Rasyid (2000) dalam Khalisa (2018) menyatakan “Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri tetapi untuk melayani masyarakat”. Khalisa (2018) mengemukakan instansi pemerintah setidaknya memenuhi tugas-tugas pokok sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan publik (*public service*) yang bersifat rutin kepada masyarakat seperti memberikan pelayanan, perizinan, pembuatan

- dokumen perlindungan, pemeliharaan fasilitas umum, pemeliharaan kesehatan, dan penyediaan jaminan keamanan bagi penduduk
2. Melakukan pemberdayaan (*empowerment*) untuk mencapai kemajuan dalam kehidupan yang lebih baik, seperti melakukan pembimbingan, pendampingan, konsultasi dan menyediakan modal.
  3. Menyelenggarakan pembangunan (*developmen*) ditengah masyarakat seperti membangun infrastruktur perhubungan, telekomunikasi perdagangan dan sebagainya.

Salah satu instansi pemerintah yang berdiri di Kabupaten Karo adalah Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo. Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah memiliki tugas sebagai penyelenggara pelayanan umum pemerintah kabupaten dibidang Ketenagakerjaan dan Koperasi Usaha Kecil dan Menengah, melakukan pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang Ketenagakerjaan dan Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan melakukan tugas lainnya yang diberikan pemerintah sesuai tugas dan fungsinya dibidang Ketenagakerjaan, Koperasi dan UKM. Tugas tersebut bertujuan untuk mencapai terwujudnya Tenaga Kerja, Koperasi, dan Usaha Kecil Menengah yang berkualitas tinggi dalam rangka meningkatkan perekonomian daerah Kabupaten Karo.

Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah sangat diharapkan oleh masyarakat mampu bekerja dengan baik dan secara profesional untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu kepuasan masyarakat merupakan aspek yang penting untuk menilai apakah instansi pemerintah tersebut mampu melaksanakan fungsi pemerintah. Menerima kualitas pelayanan yang baik dari instansi pemerintah sudah merupakan hak setiap masyarakat. Memberi pelayanan yang berkualitas baik merupakan kewajiban bagi para pelaksana pemberi pelayanan publik.

Berdasarkan data yang dikumpulkan, berikut adalah daftar jumlah masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo.

**Tabel 1 Daftar Jumlah Pencari Kerja yang Terdaftar dan Yang Ditempatkan Pada Tahun 2018-2021**

Tahun	Terdaftar	Ditempatkan
2018	910	665
2019	958	665
2020	201	121
2021	171	20

Sumber: Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo (2022)

**Tabel 2 Daftar Jumlah Usaha Kecil Menengah yang dilayani Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo Tahun 2018-2021**

Tahun	Jumlah
2018	4760
2019	4989
2020	9673
2021	10440

Sumber: Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo (2022)

**Tabel 3 Daftar Jumlah Koperasi yang Dilayani Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo Tahun 2018-2020**

Tahun	Jumlah
2018	264
2019	255
2020	260

Sumber: Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo (2022)

Pemberiaan pelayanan jasa tentu saja ada penilaian dari masyarakat yang menggunakan jasa tersebut. Penilaian yang biasa dilihat dari apakah masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Rasa puas dan tidak puas yang dirasakan pengguna layanan jasa tersebut menjadi tolak ukur kualitas pelayanan yang diberikan pemberi layanan.

Pendapat Herlambang (2014:77) dalam Sembiring dan Sitepu (2021) mengemukakan “Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah

membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya”. Kepuasan masyarakat adalah suatu perasaan yang dirasakan masyarakat atas tercapainya harapan melalui pelayanan yang diterimanya. Tercapainya kepuasan masyarakat berasal dari kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Pelayanan yang berkualitas baik tentu saja memberikan kepuasan kepada pengguna layanan tersebut. Begitu juga dengan sebaliknya kualitas pelayanan yang buruk tentu saja tidak memberikan kepuasan kepada pengguna layanan tersebut.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada layanan jasa Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, yaitu :

1. Kualitas Hasil, kualitas hasil ini mencakup output yang dihasilkan. Pada Instansi Pemerintah Dinas, Ketenagakerjaan dan Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo yaitu :

- Bidang Ketenagakerjaan
  - a. Penerbitan AK 1
  - b. Penerbitan Rekomendasi Pasport dan ID Calon Pekerja Migran
  - c. Penerbitan Rekomendasi Izin Pelatihan Lembaga Kerja Swasta (LKPS)
  - d. Bukti Laporan Keberadaan Tenaga Kerja Asing (TKA)
  - e. Pengesahan Peraturan Perusahaan/PKB
  - f. Pelaporan Jenis Pekerjaan Penunjang Dalam Pemborongan Pekerjaan
  - g. Pencatatan PKWT
  - h. Pencatatan SP/SB
  - i. Pencatatan LKS BIPARTID
  - j. Klaim BPJS
- Bidang UKM
  - a. Penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB)
  - b. Pengisian Data Profil UMKM
- Bidang Koperasi
  - a. Pengesahan Akta Pendirian Koperasi/Badan Hukum Koperasi

- b. Pengesahan Akta Perubahan Anggaran Dasar
- c. Pembukaan Kantor Cabang Koperasi
- d. Pengembangan Usaha Koperasi Melalui Layanan Bimbingan Teknis

Hasil dari pelayanan jasa yang diberikan memberikan pengaruh pada kepuasan masyarakat. Namun dalam memperoleh hasil pelayanan ada kesulitan yang dirasakan masyarakat. Seperti kesulitan yang dihadapi masyarakat saat menerima pelayanan Penerbitan Nomor Induk Usaha (NIB). Saat ingin melakukan pendaftaran secara *online* dilaman *Online Single Submission* (OSS) akan dibutuhkan e-mail. Karena Nomor Induk Berusaha (NIB) akan diterima masyarakat melalui e-mail. Namun masih ada masyarakat yang belum memiliki *e-mail*, belum paham cara penggunaannya dan lupa akan *password e-mail* nya saat *log in*. Hal tersebut penerimaan hasil pelayanan Nomor Induk Berusaha (NIB) sering terkendala.

2. Kualitas Pelayanan, dalam memberi pelayanan yang berkualitas baik, membantu masyarakat adalah salah satu bentuk pelayanan yang akan menimbulkan nilai positif dari masyarakat. Seperti membantu kesulitan dan memberi perhatian/sikap keakraban. Dibutuhkannya sikap perhatian pegawai untuk memahami kesulitan yang dialami masyarakat dan sikap perhatian/sikap akrab tersebut juga akan memudahkan masyarakat menyampaikan kesulitan yang dialaminya.
3. Lingkungan fisik, mencakup kondisi tempat pelayanan dilakukan. Tidak hanya dilihat dari fasilitas yang memadai tetapi juga ruangan yang kurang luas memberi pengaruh pada ketidaknyamanan masyarakat yang menggunakan layanan jasa. Selain itu juga kelengkapan fasilitas yang dibutuhkan pegawai dan masyarakat perlu diperhatikan untuk kelancaran selama proses pelayanan.
4. Waktu Penyelesaian Pelayanan, pada kesulitan yang dialami pada sebagian masyarakat yang belum memiliki *e-mail* dan ada juga yang kelupaan terhadap *password e-mail* saat *log in* berdampak pada tidak tercapainya waktu pelayanan yang sudah ditentukan. Selain itu, karena

tidak tersedianya peralatan mesin fotokopi untuk memfotokopi AK1 masyarakat harus memfotokopi diluar kantor. Hal ini juga cukup menyita waktu sehingga waktu penyelesaian pelayanan tidak tercapai.

Mencapai kepuasan masyarakat adalah hal yang tidak mudah dilakukan. Meskipun pegawai berusaha melaksanakan tugasnya secara maksimal akan ada rasa kurang puas yang menurut masyarakat pengguna layanan jasa Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo. Rasa kurang puas yang dirasakan masyarakat tersebut berasal dari faktor-faktor kepuasan masyarakat yang tidak dirasakan masyarakat kepuasannya atas dasar kelalaian atau ketidaksengajaan pegawai dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan uraian latar belakang maka penulis memiliki minat untuk meneliti lebih lanjut yang hasil penelitian akan dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Layanan Jasa Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo”**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Kesulitan yang dialami masyarakat yang tidak memiliki akun *e-mail*, yang tidak paham menggunakannya dan masyarakat memiliki *e-mail* tetapi lupa akan *password* e-mailnya saat *log in* dalam mendapatkan hasil pelayanan Nomor Induk Berusaha (NIB) yang dikirim oleh OSS.
2. Tidak tersampainya keluhan masyarakat, seperti keluhan kesulitan menerima hasil pelayanan Nomor Induk Berusaha (NIB) bagi masyarakat yang tidak memiliki *e-mail* dan tidak paham cara menggunakannya dan keluhan karena jika ingin memfotokopi AK1 harus mencari tempat fotokopi diluar kantor.
3. Ruang tempat melayani yang kurang luas
4. Waktu penyelesaian pelayanan yang sudah ditentukan tidak tercapai karena kendala yang dialami masyarakat yang tidak memiliki *e-mail* dan

lupa akan *password* e-mailnya saat *log in* untuk mendapatkan hasil pelayanan Nomor Induk Berusaha (NIB).

### 1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari kesimpangsiuran dalam penelitian ini serta mengingat keterbatasan waktu, biaya dan keterbatasan kemampuan penulis maka perlu adanya pembatasan masalah dalam penelitian ini, yaitu : **Kualitas hasil, Kualitas Pelayanan, Lingkungan Fisik, Waktu Penyelesaian Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat.**

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah Kualitas hasil secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan jasa Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo?
2. Apakah Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan jasa Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo ?
3. Apakah Lingkungan Fisik secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan jasa Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo?
4. Apakah Waktu Penyelesaian Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan jasa Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo ?
5. Apakah Kualitas hasil, Kualitas pelayanan, Lingkungan Fisik dan Waktu Penyelesaian Pelayanan secara bersamaan berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan jasa Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo ?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah Faktor-Faktor : Kualitas hasil, Kualitas pelayanan, Lingkungan fisik dan Waktu Penyelesaian Pelayanan mempengaruhi Kepuasan masyarakat pada Layanan jasa Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada layanan jasa sehingga bermanfaat bagi karir peneliti dimasa yang akan datang.

2. Manfaat bagi Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo

Sebagai informasi bagi pihak Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo untuk membuat kebijakan dalam memperbaiki layanan kepada masyarakat.

3. Manfaat bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan refrensi bagi peneliti selanjutnya tentang Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat yang melakukan penelitian di Instansi Pemerintah Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah.