

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan masyarakat terbentuk dari sebuah pelayanan yang telah dilakukan oleh sebuah organisasi maupun pelayanan yang telah diberikan orang lain. Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik, faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Tingkat kepuasan masyarakat tersebut dipengaruhi oleh pelayanan publik yang diberikan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan, memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik, mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat.¹

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja dibawah harapan, masyarakat akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, masyarakat akan

¹ Lupiyoadi Dan Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta

sangat puas, senang, atau bahagia. Masyarakat yang puas akan setia lebih lama, dan memberi komentar yang baik tentang organisasi publik.

Kepuasan masyarakat berkaitan dengan kinerja yang dihasilkan oleh aparat negara, masyarakat akan melakukan penilaian atau evaluasi dari hasil kerja aparat tersebut apakah masyarakat puas atau tidak. Kepuasan masyarakat yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi kepuasan terhadap kesederhanaan pelayanan publik, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan dan keramahan serta kenyamanan pelayanan publik. Pelayanan publik oleh pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat hal ini ditandai dengan adanya berbagai keluhan masyarakat.

Kegiatan pelayanan yang diberikan pemerintah daerah akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/14/M.PAN/2/2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam

menyusun indeks kepuasan masyarakat dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala, sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat IKM dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit bersangkutan.²

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.³ Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen Kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan. Sesuai Kep. MENPAN No. 14/2017 prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses dan kedisiplinan.⁴

Pelayanan merupakan salah satu tugas pemerintah daerah terhadap masyarakat. Dalam memberikan pelayanan yang optimal dan maksimal, tentunya

² Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/14/Kep/M.Pan7/2017 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Public

³ *Ibid* Hal.4

⁴ *Ibid* Hal.4

diperlukan data dan informasi yang dapat mengukur tingkat pelayanan publik, termasuk dalam bidang Pendidikan. Oleh karena itu atas dasar peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.14 tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan public.⁵

Menciptakan kepuasan masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan tiap-tiap pemberi pelayanan. Langkah yang perlu ditempuh oleh pihak pemberi layanan dalam menciptakan kepuasan masyarakat antara lain adalah dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Berry dan Parasuraman, mengungkapkan lima faktor dominan atau penentu mutu pelayanan jasa, yang pada akhirnya menjadi penentu tingkat kepuasan. Apabila layanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya apabila layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.⁶

Parasuraman *et.al* melakukan penelitian pada tahun 1985-1988. Penelitian ini bertujuan menggambarkan perkembangan dari skala multiple item untuk

⁵ *Ibid* Hal.4

⁶ Parasuraman.2014.The Behaviorial Consequenses Of Service Quality. New Jersey : Prentince Hall

mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap di antara keduanya dalam dimensi-dimensi utama kualitas jasa. Penelitian dilakukan pada empat jenis perusahaan, yaitu lembaga keuangan (Bank), perusahaan kartu kredit, perusahaan perbaikan dan pemeliharaan, serta perusahaan telepon. Penelitian ini menggunakan 22 variabel yang berkaitan dengan pelayanan dan kemudian dianalisis dengan memakai analisis faktor . Ternyata dapat dikemukakan beberapa kriteria yang digunakan oleh nasabah dalam menilai mutu pelayanan. Kriteria tersebut meliputi 10 dimensi potensial yang saling melengkapi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *communication*, *credibility*, *security*, *competence*, *courtesy*, *understanding* dan *access*. Dimensi tersebut kemudian diolah lagi sehingga akhirnya disederhanakan menjadi 5 dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Sedangkan untuk menentukan mutu pelayanan (Q) dipakailah model $Q=P-E$, dimana P dan E adalah persepsi dan harapan pelanggan akan pelayanan.⁷

Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan

⁷ Parasuraman. 2014. *The Behavioral Consequences Of Service Quality*. New Jersey : Prentice Hall.

keandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.⁸

Hasil penelitian dari Dwi Aliyah Apriyani dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen mendapatkan hasil bahwa adanya pengaruh secara bersama-sama yaitu variabel Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) terhadap Kepuasan Konsumen di The Little A Coffeeshop Sidoarjo (Y). Berdasarkan data tersebut peneliti ini membuktikan apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan.⁹

Tingkat kepuasan masyarakat tersebut dapat dilihat dari berbagai macam segi pelayanan yang telah diberikan, salah satunya adalah pelayanan dalam bidang pendidikan, kota Bandung merupakan kota yang menjadikan pendidikan sebagai salah satu dari visi pembangunan yang dilakukan oleh kepala daerahnya. Dari keempat visi untuk menjadikan visi Bandung unggul.

Berdasarkan hasil survey oleh IPRC dari halaman artikel Bandung Kita menyebutkan hasil survei terkait pendidikan di Kota Bandung, ada 3 hal hasil survei yaitu kemudahan pelayanan, ketersediaan ruang kelas SD/MI, ketersediaan ruang kelas SMP/MTS. Berdasarkan jumlah responden, untuk sektor kemudahan pelayanan bidang pendidikan 39,40 % menjawab tidak ada perubahan, 27,10 % menjawab semakin baik, 19,00 % menjawab tidak tahu, 13,80 % menjawab semakin buruk, dan 0,70 % menyatakan tidak menjawab. Sedangkan sektor

⁸ Parasuraman.2014.The Behaviorial Consequenses Of Service Quality. New Jersey : Prentince Hall

⁹ Dwi Aliyah Apriyani. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Skripsi. Universitas Brawijaya

ketersediaan ruang kelas SD/MI 40,40 % responden menjawab tidak ada perubahan, 31,00 % menjawab tidak tahu, 21,10 % persen menjawab semakin baik, 6,40 % menjawab semakin buruk, dan 1,10 persen tidak mau menjawab . Di Sektor ketersediaan ruang kelas SMP/MTs 35,80 % responden menjawab tidak tahu, 35,60 % menjawab tidak ada perubahan, 22,70 % menjawab semakin baik, 3,20 % menjawab semakin buruk, dan 2,80 % responden menyatakan tidak menjawab. Survei ini dilakukan pada 10-19 September 2019 dengan jumlah responden sebanyak 440 orang dari berbagai macam kecamatan se-Kota Bandung.¹⁰

Pada periode sekarang ini Kota Bandung memiliki empat visi, yaitu Bandung unggul, nyaman, agamis dan sejahtera. Dalam visi Bandung Unggul, visi ini fokus pada pendidikan dengan memberikan beasiswa dan bantuan pendidikan. Adanya bantuan untuk siswa Rawan Melanjutkan Pendidikan (RMP) untuk siswa SMK sebesar Rp 63,2 miliar. Ada pula bantuan RMP SMA/MA sebesar Rp25,3 miliar. Serta realisasi bantuan pengambilan ijazah bagi siswa yang menunggak sebesar Rp 3,5 miliar. Dalam visi ini jelas bahwa di Kota Bandung sangat mengutamakan pendidikan dari salah satu visinya, memperhatikan kelangsungan pendidikan warga Bandung terutama bagi masyarakat yang tidak mampu dengan menyediakan jumlah beasiswa yang cukup besar.¹¹

Dilihat dari angka kepuasan masyarakat terhadap pendidikan selama periode di pimpin oleh Walikota Bandung, IPRC menyebutkan angka kepuasannya cukup baik. Sesuai dengan asumsi ini, untuk melihat bagaimana pengaruh

¹⁰ Aziz Mufti, 2019. *Hasil Survey Iprc : Sektor Pendidikan Dan Kecamatan Jadi Pr Besar Kota Bandung*. Bandung Raya Kita

¹¹ Pikiran Rakyat.Com

kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dapat dilihat berdasarkan teori dari Parasuraman diatas. Menurut teori ini, menciptakan kepuasan masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan tiap-tiap pemberi pelayanan. Langkah yang perlu ditempuh oleh pihak pemberi layanan dalam menciptakan kepuasan masyarakat antara lain adalah dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu berdasarkan lima teori penentu mutu kualitas pelayanan.¹² Berdasarkan konsep menurut KEPMENPAN Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, “Indeks” kepuasan masyarakat juga ditujukan sebagai penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.¹³

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti melihat adanya pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari teori Kotler bahwa kepuasan tergantung oleh kualitas pelayanan dan hasil kinerja yang telah diberikan oleh pemimpin, karena jika semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan masyarakat yang dihasilkan, masyarakat menginginkan pelayanan yang didapatkan sesuai dengan harapan dan yang dirasakan.¹⁴ Pada penelitian ini akan

¹² Parasuraman., 2014. *The Behaviorial Consequenses Of Service Quality*. New Jersey : Prentince Hall.

¹³ Kepmenpan Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Public

¹⁴ Kotler, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga

berfokus pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh kepala daerah Kota Bandung dalam bidang pendidikan, kota Bandung menjadi salah satu kota yang termasuk memprioritaskan pendidikan. Angka pendidikan di kota Bandung terbilang cukup tinggi di Indonesia berada pada tingkat pendidikan kota kedua setelah Jogjakarta. Peneliti memfokuskan penelitian ini ke ibu kota Jawa Barat, yaitu Kota Bandung. Alasan peneliti mengambil fokus penelitian tersebut karena terlihat bahwa beragamnya tingkat kepuasan masyarakat di bidang pendidikan, dan juga Bandung merupakan kota yang memprioritaskan Pendidikan.

Penelitian ini memiliki peran sebagai acuan untuk melihat apakah Kota Bandung sudah memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menerima pelayanan dalam bidang Pendidikan sesuai dari visinya untuk menjadikan Bandung unggul dalam pendidikan. Ketertinggalan bangsa Indonesia dalam bidang Pendidikan, salah satunya karena masih rendahnya keberpihakan berbagai pihak baik pemerintah maupun swasta sebagai penggerak dan pengayom masyarakat terhadap bidang Pendidikan, karena itu tidak berlebihan jika dikatakan bahwa kelemahan dalam bidang Pendidikan ini menunjukkan ketidakberhasilan berbagai pihak penyokong Pendidikan dalam suatu negara. Dilihat dari pondasi Pendidikan yang kokoh dan tepat, akan dapat diwujudkan cita-cita mulia suatu bangsa dalam berbagai sector dan aspek kehidupan termasuk kedisiplinan, etos kerja, nilai, dan moral suatu bangsa. Keberhasilan Pendidikan merupakan landasan bagi ekonomi dan sosial masyarakat.¹⁵

¹⁵ Muhandi. 2004. Kontribusi Pendidikan dalam Meningkatkan Kualitas Bangsa Indonesia.

Berdasarkan latar belakang dan data yang telah diuraikan, penelitian tertarik untuk melakukan penelitian terhadap tingkat kepuasan masyarakat Bandung di bidang Pendidikan, karena menjadi salah satu fokus utama dari visi kota Bandung adalah Bandung unggul dalam hal Pendidikan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti uraikan diatas, peneliti memiliki asumsi bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Pada penelitian ini peneliti membatasi dan memfokuskan penelitian terhadap bidang Pendidikan, dikarenakan Kota Bandung merupakan Kota yang memprioritaskan Pendidikan dan menjadikan Pendidikan sebagai salah satu visi pembangunan kotanya. Jadi dengan ulasan diatas dapat dirumuskan permasalahan yaitu : Bagaimana hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kota Bandung di bidang pendidikan periode 2019-2020?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kota Bandung di bidang pendidikan periode 2019-2020.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan pembaca dan penulis mengenai kajian politik dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di bidang pendidikan, dan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi peneliti berikutnya.

2. Secara Praktis

Dapat digunakan untuk masukan dalam bidang Ilmu Politik mengenai hal-hal yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap aparatur negara.

