

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pelayanan administrasi desa merupakan kegiatan implementasi pelayanan publik. Pemerintah desa merupakan pelayanan publik paling bawah yang memiliki cakupan wilayah kecil dan mengetahui secara pasti kondisi dan permasalahan di wilayahnya. Pelayanan administrasi desa merupakan kegiatan yang berpengaruh penting dalam kegiatan penyelenggaraan bagi pemerintahan. Pelayanan administrasi desa mempengaruhi kelancaran jalannya pemerintahan di desa (Ngabito, 2015). Jika pelayanan didukung dengan sistem administrasi yang benar, tertib dan teratur, maka pelayanan administrasi desa akan berjalan secara baik tanpa ada hambatan (Nurcholis, 2011). Untuk menjamin pelayanan yang baik, setiap pelayanan administrasi desa dilengkapi dengan komponen pendukung. Salah satunya didukung dengan kesiapan potensi pegawai yang handal dan didukung juga dengan sarana dan prasarana yang memadai. Mengingat pelayanan administrasi desa menjadi kebutuhan penting bagi masyarakat maka penyelenggara pelayanan administrasi harus terus mengupayakan kualitas pelayanan yang baik untuk menjaga kepuasan dari masyarakat.

Kepuasan masyarakat merupakan respon pemenuhan dari masyarakat yang menghasilkan persepsi penilaian masyarakat terhadap optimalisasi pemberian pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat, maka kualitas pelayanan publik dapat dinilai dalam suatu indeks kepuasan masyarakat (IKM). Semakin tinggi kualitas layanan terhadap IKM maka pelayanan dianggap baik. Menurut Kotler dan Keller (2014), mendefinisikan bahwa kepuasan masyarakat sebagai pengukur pada tingkat perasaan pelanggan, dimana pelanggan menyatakan hasil perbandingan atas kinerja jasa yang diterima dengan yang diinginkan. Pendekatan pelayanan publik yang menjadi bidang ilmu administrasi negara adalah kepuasan masyarakat yang lahir dari konsep kualitas, pelayanan dan nilai (Damayanti et al., 2019). Kunci untuk menghasilkan kepercayaan masyarakat adalah memberikan pelayanan terbaik. Adapun unsur atau dimensi kepuasan masyarakat meliputi persyaratan, mekanisme kesesuaian produk, spesifikasi, biaya, kompetensi pelaksanaan, perilaku pelaksanaan, fasilitas sarana dan prasarana, penanganan pengadaan yang dapat menciptakan penilaian pelayanan (Puspitarini, 2022). Kepercayaan masyarakat akan meningkat jika masyarakat menerima pelayanan yang baik dan memuaskan. Dengan demikian, pelayanan dapat dikatakan berkualitas.

Sebagaimana dijelaskan oleh Kotler dan Keller (2014) bahwa kualitas pelayanan merupakan wujud evaluasi pelanggan terhadap layanan yang diperoleh dengan tingkat layanan yang diinginkan pelanggan. Jika

pelanggan mendapatkan layanan yang diinginkan, maka pelayanannya dapat dinyatakan berkualitas. Kualitas pelayanan sebagai penyempurna pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah guna memuaskan kebutuhan dan menyeimbangi harapan atau keinginan pelanggan (Silvana, 2020). Dapat dikatakan pelayanan memuaskan jika pelayanannya selalu mempertahankan kualitas dan mengupayakan perbaikan yang terus menerus sesuai dengan prinsip manajemen pelayanan publik (Puspitarini & Supriyanto, 2022). Kualitas pelayanan yang baik didasarkan dengan etika dan profesionalisme.

Penelitian terdahulu Hapsari (2019) yang menganalisis tentang kualitas pelayanan publik di Kelurahan Kemandungan Kota Tegal. Dalam penelitiannya mengukur sembilan unsur yang berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, namun hasilnya masih mendapat pelayanan yang dikategorikan “kurang baik”. Penelitian diatas belum menggunakan etika dan profesionalisme sebagai unsur penilaian yang patut diperhitungkan dalam mengukur pelayanan publik dalam penelitian ini.

Padahal etika menjadi unsur penting terhadap pemerintahan untuk menentukan kelancaran pelayanan dan mengetahui seberapa profesionalisme penyelenggara layanan publik. Dalam hal ini etika berkaitan perilaku yang baik dan buruk (Musri & Afri, 2022). Menurut Mertins Jr (2003) dalam etika pelayanan terdapat 4 aspek yang dijadikan

dasar dalam upaya menumbuhkan etika yang menjadi nilai utama dalam pelayanan, sebagai berikut :



Gambar 1.1 : 4 Aspek dalam etika pelayanan Menurut Mertins Jr (2003)

Sumber: Mertins Jr dalam Labolo (2016)

Pertama, *equality* yaitu memberikan perlakuan yang sama kepada masyarakat sesuai kebutuhannya. Artinya *equality* tidak memandang afiliasi dari politik, kedudukan, etnis, agama dan lainnya. Dengan kata lain memberikan perilaku yang sama dengan memberikan kejujuran atau tingkah laku yang pantas dihargai. Yang kedua, *equity* yaitu memberikan perlakuan pada masyarakat secara adil. Artinya kondisi masyarakat yang pluralistik terkadang membutuhkan perilaku yang mengedepankan keadilan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga tidak ada sikap diskriminasi. Ketiga, *loyalty* yaitu mencerminkan sikap setia pada peraturan, pemimpin, bawahan ataupun rekan kerja. Keempat, *responsibility* yaitu penyelenggara kegiatan layanan publik harus bisa menerima tanggung jawab atas apa yang telah ditugaskan (Labolo, 2016).

Realitanya pemerintahan belum menerapkan etik pelayanan secara maksimal. Misalnya pegawai sering mengedepankan kepentingan pribadi, atau dalam keluarga, ataupun organisasi yang memiliki kedudukan yang lebih tinggi. Akibatnya pelayanan publik tidak profesional (Asisa, 2021).

Etika pelayanan menjadi acuan bagi penyelenggara untuk mengelola pemerintahannya secara profesional. Profesionalisme ini dapat di dilihat dari keahlian seseorang dalam melaksanakan tugas dengan kemampuannya secara cepat, tepat waktu, dan sesuai prosedur yang diberikan. Profesionalisme merupakan cerminan dari keahlian (*kompetensi*), yaitu memiliki keterampilan (*skill*), memiliki pengetahuan (*knowledge*), mempunyai komitmen atau konsisten (*integrity*). Profesionalisme menekankan sikap mental pada seseorang seperti menjaga komitmen dari suatu pekerjaan yang menjadi profesinya (Amin, 2020). Profesionalisme sangat tergantung pada kemampuan individu dalam melakukan suatu pekerjaan. Melalui tugas ini, profesionalisme seseorang dapat ditunjukkan dalam beberapa hal, termasuk dalam kaitannya dengan kedudukan, tujuan, sifat yang ahli dalam keadaan dan kondisi apa pun dan waktu penyelesaian yang relatif cepat untuk melakukan pekerjaannya.

Pada Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo merupakan instansi pemerintah desa yang selalu dikunjungi masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya dan keinginan dalam pembuatan surat-menyurat. Selain itu kantor desa juga menyediakan layanan administrasi terkait pengurusan dokumen atau data kependudukan yang

tidak akan dikenakan biaya atau gratis. Layanan administrasi desa seperti surat usaha, surat pindah, surat keterangan kematian, surat keterangan ketidak mampuan, surat pengantar pembuatan kartu keluarga, surat pengantar pembuatan akta kelahiran, surat keterangan pembuatan KTP, surat persyaratan ahli waris, surat pengantar izin keramaian dan surat lainnya yang seringkali dibutuhkan oleh masyarakat (Rawis et al., 2022).

Cara mengetahui pelayanan baik atau buruk bisa diukur menggunakan metode survei kepuasan masyarakat (SKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman dalam Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pasal 1 ayat 1, menjelaskan tentang penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berulang minimal satu kali setahun. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). SKM adalah prosedur untuk mengukur seberapa puas masyarakat dengan standar layanan yang diberikan pemerintah.

Berdasarkan latar belakang dapat dilihat dari teori kepuasan menurut Kotler dan Keller (2014), mendefinisikan bahwa kepuasan masyarakat tergantung pada kualitas pelayanan dan hasil kerja yang telah diberikan oleh penyedia layanan. Semakin berkualitas tinggi layanan yang ditawarkan, maka semakin puas juga masyarakatnya. Pelanggan mengharapkan layanan yang diberikan memenuhi harapan dalam segala hal. Jadi fokus penelitian

ini mengarah pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Patalan di Kabupaten Wonomerto Kabupaten Probolinggo.

Dari hasil observasi maka peneliti ingin mengetahui kualitas pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo yang diukur menggunakan etika dan profesionalisme sebagai unsur penilaiannya. Dengan demikian, untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat perlu adanya pengukuran survei kualitas pelayanan. Dari uraian ini, peneliti tertarik untuk penyusunan skripsi dengan judul **“Kualitas Pelayanan Administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo Dalam Perspektif Etika Dan Profesionalisme ”**. Dengan demikian, menghasilkan penelitian kualitas pelayanan publik yang terukur secara etis dan profesional. Sebagaimana menjadi tambahan pengetahuan tentang upaya membangun kepuasan dengan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo dalam diberikan pelayanan kepada masyarakat.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian ini, maka dapat disusun rumusan masalah yaitu “Bagaimana Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo yang diukur menggunakan unsur Etika dan Profesionalisme?”

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian menjadi hal penting dari suatu karya ilmiah sekaligus menjadi kunci utama untuk mencapai keberhasilan dalam proses penelitian yaitu:

#### **1. Tujuan Umum :**

- a) Untuk mengkaji secara kuantitatif pada tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan di Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo dalam perspektif etika dan profesionalisme;
- b) Untuk dapat menjelaskan secara kuantitatif deskriptif yang bermanfaat untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo;
- c) Sebagai tambahan pengetahuan tentang upaya membangun kepuasan dengan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo kepada masyarakat.

#### **2. Tujuan Khusus**

- a) Untuk mengetahui hasil dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo dalam perspektif etika dan profesionalisme;

- b) Untuk mengetahui nilai kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo kepada masyarakat.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Dalam konteks latar belakang dan rumusan masalah di atas, terdapat manfaat yang akan diketahui melalui penelitian ini antara lain :

##### **1. Manfaat Teoritis**

- a) Untuk dijadikan titik acuan sumber referensi yang dapat memperluas ilmu dan menjadi titik acuan untuk kajian yang sejenis di masa mendatang;
- b) Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo kepada masyarakat.

##### **2. Manfaat Praktis**

- a) Bagi peserta usia produktif serta masyarakat umum  
Hasil penelitian ini diharapkan menjadi nilai pertimbangan seberapa puas masyarakat dengan kualitas layanan Kantor Desa Patalan, Kabupaten Wonomerto, dan Kabupaten Probolinggo dalam perspektif etika dan profesionalisme sehingga bisa menambah pemahaman mengenai output yang dihasilkan oleh Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo;

b) Bagi Lembaga Universitas Panca Marga Kota Probolinggo

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan koleksi pustaka yang menjadi sumber rujukan dan menambah wawasan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo dalam perspektif etika dan profesionalisme;

c) Bagi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo

Hasil yang di peroleh dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai ulasan bagi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo serta bisa menjadi bahan diskusi, referensi dan bisa dijadikan sebagai koreksi terhadap kualitas pelayanan administrasi yang dimiliki dan output yang dihasilkan.

## **E. Sistematika Penulisan**

Untuk memahami laporan ini lebih jelas, maka dalam penjelasan dalam laporan skripsi ini diringkas agar lebih mudah dipahami yaitu dibagi dalam persub-bab dan diuraikan sebagai berikut:

**BAB I** : Bab ini berisi pendahuluan yang menjelaskan tentang latar belakang sebagai uraian permasalahan dalam penelitian ini. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan

Wonomerto Kabupaten Probolinggo yang diukur menggunakan dua unsur yaitu etika dan profesionalisme. Etika merupakan perilaku manusia yang berhubungan dengan norma dan aturan tentang tingkah laku yang baik dan tingkah laku yang buruk. Sedangkan profesionalisme berkaitan dengan kompetensi, kualifikasi, pengalaman dan tanggung jawab. Sehingga, etika dan profesionalisme menjadi tolak ukur untuk mengetahui (SKM) survei kepuasan masyarakat. Sejauh ini, untuk mengetahui kepuasan masyarakat masih belum ada peneliti yang menggunakan unsur etika dan profesionalisme sebagai tolak ukur dalam mengetahui kepuasan masyarakat.

**BAB II** : Bab ini memaparkan tinjauan pustaka yang dapat merangkum beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian sebelumnya dan tinjauan pustaka yang teorinya membahas terkait: “Pelayanan administrasi desa Kepuasan masyarakat, Kualitas pelayanan, Etika, Profesionalisme, Metode mengukur kepuasan”, dan kerangka dasar teoritik, kerangka berpikir, dan argumen sementara sebagai jawaban sementara atau dikenal dengan hipotesis mengenai tingkat kepuasan masyarakat yakni jika (1) Layanan administrasi di Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo tidak berkualitas atau kurang berkualitas dan (2) Layanan administrasi

di Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo berkualitas atau sangat berkualitas.

**BAB III** : Bab ini berisikan tentang metode penelitian sebagai acuan peneliti bagaimana mendapatkan data-data tentang kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo dalam perspektif etika dan profesionalisme. Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode kuantitatif dengan pendekatan analisis kepuasan masyarakat dengan perangkat lunak SPSS dan *Spreadsheet* yang variabelnya menggunakan etika dan profesionalisme.

**BAB IV** : Bab ini menjelaskan gambaran lokasi penelitian, fokus penelitian, penyajian data, analisis data, dan interpretasi data.

**BAB V** : Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang membuktikan hipotesis alternatif untuk variabel yang diteliti sehingga mengatasi perumusan masalah.