

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Organisasi sektor publik memiliki sifat dan karakteristik yang unik dan berbeda dengan organisasi komersial. Salah satu ciri dari organisasi ini adalah tujuan yang ingin dicapai. Organisasi sektor publik memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan untuk kesejahteraan masyarakat, bukan bertujuan *profit oriented*. Organisasi sektor publik, termasuk di dalamnya pemerintah daerah, mengelola dan mengalokasikan sumber daya publik untuk mencapai tujuan. Pemerintah daerah wajib mempertanggungjawabkannya kepada publik dan pelayanan publik itu penting, karena Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia.

Pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dan pelaksana pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pelayanan publik yang ada di Kabupaten Banyuwangi terpusat dalam satu pelayanan satu pintu yaitu bertempat di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. Mall Pelayanan Publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan Pelayanan Publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat, BUMN/BUMD/Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman (Pasal 1 PERMEN PAN RB No 23/2017) dan memiliki tujuan memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam rangka mendapatkan pelayanan serta meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia (Pasal 2 PERMEN PAN RB No 23/2017). Penyelenggaraan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi terintegrasi antara layanan komponen pemerintah Kabupaten Banyuwangi dan layanan dari instansi vertikal. Adapun jumlah pelayanan di Mall Pelayanan Publik sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Pelayanan Di Mall Pelayanan Publik

NO	TAHUN	JUMLAH LAYANAN	LAYANAN KOMPONEN PEMERINTAH	LAYANAN DARI INSTANSI VERTIKAL
1.	2017	88 Jenis Layanan	10 Unit Layanan	10 Unit Layanan
2.	2018	199 Jenis Layanan	11 Unit Layanan	12 Unit Layanan
3.	2019	213 Jenis Layanan	12 Unit Layanan	13 Unit Layanan

Sumber: DPMPTSP Kab. Banyuwangi (2021)

Penyelenggaraan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi mengalami peningkatan setiap tahunnya. Terlihat dari tahun awal diresmikan berjumlah 88 jenis layanan dan pada tahun 2019 mengalami peningkatan sebanyak 25 layanan sehingga menjadi 213 jenis layanan.

Penyelenggara Pelayanan dalam hal ini yaitu Pemerintah Kabupaten Banyuwangi sudah seharusnya berorientasi terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dimaksudkan agar tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah dapat dijaga. Menjadi penting perbaikan pelayanan publik mutlak perlu dilakukan, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali. Maka dari itu, pelayanan yang berkualitas dan bermutu menjadi perhatian utama dari organisasi publik maupun swasta. Memberikan pelayanan yang maksimal telah menjadi kewajiban bagi suatu organisasi baik itu dalam bidang pemerintahan maupun swasta (Wahyuni, 2016).

Pemerintah Kabupaten Banyuwangi pada era sekarang ini, lebih mengutamakan layanan dengan model *Online Single Submission* (OSS). OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi (Bab I pasal 5 PP 24 tahun 2018), agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan

masyarakat pengguna layanan. Pemerintah Kabupaten Banyuwangi mempunyai aplikasi terkait Standar Pelayanan Masyarakat yang disebut dengan Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) Kabupaten Banyuwangi, dimana didalamnya terdapat survei ketidakpuasan masyarakat. Seperti survei ketidakpuasaan dibawah ini:

Tabel 1.2 Survey Ketidakpuasan Masyarakat

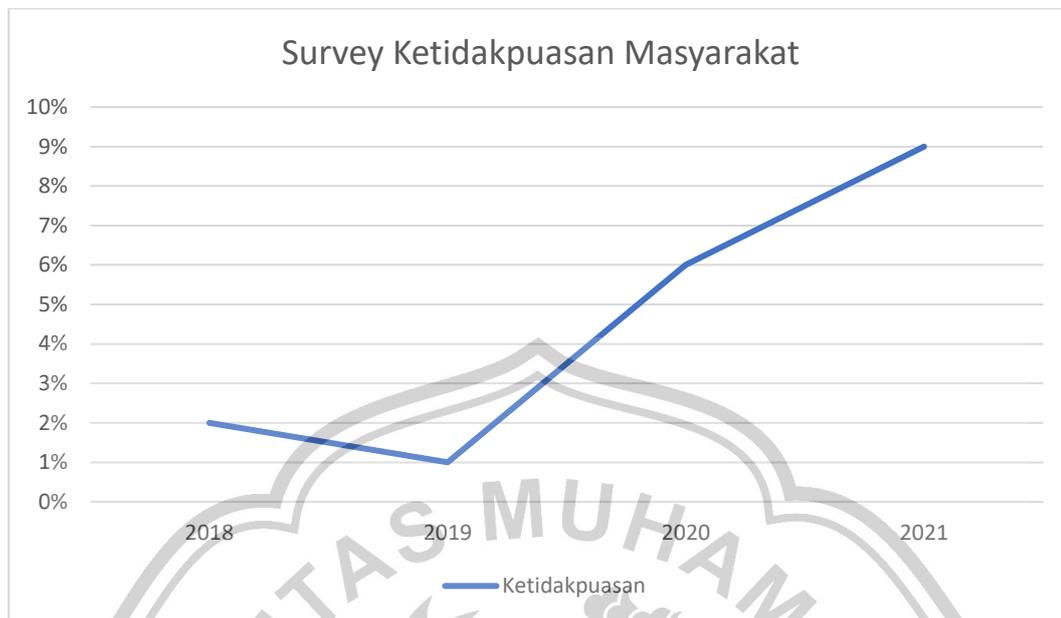
No	Kriteria	Persentase Tahun 2020
1.	Antrian lama/ruang tunggu kurang nyaman	54 %
2.	Petugas kurang ramah/tidak ada di loket	19 %
3.	Toilet kotor/bau/kran air tidak menyala	27 %
Total	507 Responden	100%

Sumber: SIPP Kab. Banyuwangi (2021)

Dari tabel 1.2 dapat dilihat bahwa terdapat masih tingginya ketidakpuasan masyarakat terkait antrian lama/ruang tunggu kurang nyaman sebesar 54 %, untuk kriteria Petugas kurang ramah/tidak ada di loket sebesar 19% dan Toilet kotor/bau/kran air tidak menyala sebesar 27%.

Disisi lain survey terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi dari data yang diperoleh melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik Kabupaten banyuwangi mengalami peningkatan ketidakpuasan pelayanan masyarakat, seperti grafik berikut ini:

Grafik 1.1



Sumber: SIPP Kab. Banyuwangi (2021)

Dari data grafik 1.1 dapat dilihat bahwa adanya peningkatan ketidakpuasan pelayanan masyarakat sebesar 5% pada tahun 2020, dan sebesar 3% di tahun 2021 dimana pada tahun 2019 survei ketidakpuasan pelayanan masyarakat sebesar 1%, pada tahun 2020 survei ketidakpuasan pelayanan masyarakat menjadi sebesar 6% dan pada tahun 2021 survei ketidakpuasan pelayanan masyarakat menjadi sebesar 9%. Tentunya dari data tersebut dapat dikatakan terjadinya penurunan tingkat kepuasan masyarakat didalam melakukan pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi sehingga Pemerintah Kabupaten Banyuwangi harus melakukan perbaikan dan inovasi layanan yang ada di Mall Pelayanan Publik.

Salah satu layanan yang diutamakan oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi yaitu Layanan Perizinan Usaha Mikro Kecil (UMK). UMK sangat penting dikarenakan dari hasil survei Satgas Penanganan Covid-19 di Kabupaten Banyuwangi, pada tahun 2020 terjadi penurunan jumlah konsumen hingga 78%, penurunan jumlah omset dalam masa pandemi sebesar 74,1% dan usaha yang tutup mencapai 17,3% serta pertumbuhan ekonomi Banyuwangi Tahun 2020 sebesar minus 3,58% (Bappeda, 2020). Sehingga salah satu strategi yang dilakukan

oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi yaitu dengan mengutamakan Perizinan Usaha Mikro Kecil (UMK), agar perputaran roda ekonomi di masyarakat Kabupaten Banyuwangi bisa tetap berjalan. Pada penelitian ini, peneliti meneliti layanan terkait pelayanan perizinan UMK di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi.

Penyelenggara Pelayanan Perizinan UMK yaitu Pemerintah Kabupaten Banyuwangi sudah seharusnya berorientasi terhadap kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya (Umar 2015). Kepuasan masyarakat akan terwujud apabila adanya kualitas pelayanan yang baik yang diberikan. Kualitas pelayanan yang baik menjadi sebuah prioritas bagi instansi pemerintah. Seperti Rusydi (2017) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya. Sedangkan menurut Menurut Zauhar (2014), kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Dalam memberikan pelayanan yang baik tentunya harus diimbangi dengan adanya sikap profesionalisme pegawai dalam setiap individu pegawai.

Profesionalisme sangat ditentukan oleh kemampuan seseorang atau individu dalam melakukan suatu pekerjaan menurut bidang tugas dan tingkatannya masing-masing. Menurut Dwiyanto (2011), Profesionalisme adalah paham atau keyakinan bahwa sikap dan tindakan aparaturnya dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan selalu didasarkan pada ilmu pengetahuan dan nilai-nilai profesi aparaturnya yang mengutamakan kepentingan publik.

Pemerintah Kabupaten Banyuwangi didalam memberikan pelayanan perizinan UMK melakukan berbagai perubahan, salah satunya yaitu perubahan SOP seperti menggunakan program OSS dan juga memberikan pelayanan jemput bola perizinan UMK, tujuannya untuk

membantu masyarakat Kabupaten Banyuwangi yang tidak mengerti Informasi Teknologi (IT). *Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja, tahapan yang sistematis serta serangkaian instruksi mengenai aktivitas rutin dan berulang yang seharusnya dilakukan oleh organisasi (Ramadhan, dkk, 2015) dan *Standard Operating Procedure* (SOP) menjelaskan peran dan tugas setiap karyawan, seperti siapa penanggung jawab dan pelaksananya, kapan melaksanakannya, bagaimana proses pekerjaannya, dokumen apa yang diperlukan, serta siapa yang memberikan persetujuan (Setiawati & Wiwien, 2015).

Namun variabel ini digunakan kembali karena masih adanya *research gap* atau ketidakonsistenan terhadap hasil-hasil penelitian sebelumnya seperti penelitian dari Andila (2014) dan penelitian Retno, dkk (2013), dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan, Penelitian Romin, dkk (2021) dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh tidak signifikan antara variabel profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan, penelitian Sulam, dkk (2019) dan penelitian Dyah, dkk (2021), dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel Standard Operating Procedure (SOP) terhadap kualitas pelayanan, penelitian Rifda (2020) dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel Standard Operating Procedure (SOP) bagian penyimpanan barang terhadap kualitas pelayanan sedangkan penelitian Susilowati (2018) dan Penelitian Agung, dkk (2017) menyimpulkan bahwa Profesionalisme Pegawai mampu meningkatkan variabel kepuasan dan penelitian Vina (2021) menyimpulkan bahwa Profesionalisme Pegawai tidak mampu meningkatkan variabel kepuasan.

Selain itu perbedaan hasil penelitian juga ditemukan peneliti dari Tiara (2017) menyimpulkan bahwa *Standar Operasional Prosedur* (SOP) mampu meningkatkan variabel kepuasan dan penelitian dari Yenni, dkk (2017) menyimpulkan bahwa SOP tidak berpengaruh

terhadap kepuasan, untuk Sistem pengendalian Internal dan Kompetensi SDM berpengaruh positif terhadap kepuasan, sedangkan penelitian dari Taeshik (2018) menyimpulkan bahwa kualitas layanan mampu meningkatkan variabel kepuasan dan penelitian dari Maradita & Rusni (2020) menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak mempengaruhi variabel kepuasan sedangkan Nilai Pelanggan mampu meningkatkan variabel kepuasan.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul "Pengaruh Profesionalisme Pegawai Dan *Standard Operating Procedure* Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel *Intervening* Pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi".

1.2 Rumusan Masalah :

1. Apakah Profesionalisme Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan terkait Perizinan UMK di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi?
2. Apakah SOP berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan terkait Perizinan UMK di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi?
3. Apakah Profesionalisme Pegawai berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat terkait Perizinan UMK di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi?
4. Apakah SOP berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat terkait Perizinan UMK di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi?
5. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat terkait Perizinan UMK di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi?
6. Apakah Profesionalisme Pegawai berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan terkait Perizinan UMK di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi?
7. Apakah SOP berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan terkait Perizinan UMK di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah Profesionalisme Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan terkait Perizinan UMK di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi.
2. Untuk mengetahui apakah SOP berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan terkait Perizinan UMK di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi.
3. Untuk mengetahui apakah Profesionalisme Pegawai berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat terkait Perizinan UMK di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi.
4. Untuk mengetahui apakah SOP berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat terkait Perizinan UMK di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi.
5. Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat terkait Perizinan UMK di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi.
6. Untuk mengetahui apakah Profesionalisme Pegawai berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan terkait Perizinan UMK di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi.
7. Untuk mengetahui apakah SOP berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan terkait Perizinan UMK di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini bermanfaat dalam pengembangan teori, khususnya di bidang pelayanan publik yang menyangkut tentang profesionalisme pegawai, *Standard Operating Procedure* (SOP), kualitas pelayanan perizinan Usaha Mikro Kecil (UMK) dan kepuasan masyarakat.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi Pemerintah, khususnya pemerintah Kabupaten Banyuwangi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terkait layanan perizinan UMK.

b. Bagi Masyarakat Umum

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi, sehingga masyarakat dapat memberikan saran masukan terkait pelayanan yang sesuai dengan yang mereka harapkan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti yang hendak melakukan penelitian sosial tentang kualitas pelayanan, profesionalisme pegawai, *Standard Operating Procedure* (SOP) serta kepuasan masyarakat.

