

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Teknologi yang semakin canggih, adalah salah satu faktor pendorong perkembangan dunia industri sekarang ini. Tak hanya industri jasa dan manufaktur yang mengalami peningkatan, tetapi industri kerajinan atau industri kreatif dan berbagai sektor lainnya seperti pemerintahan juga menunjukkan perkembangan yang sangat pesat, hal ini dikemukakan oleh presiden Republik Indonesia Joko Widodo pada Inacraft 2017, bahwa industri kreatif merupakan salah satu industri yang memiliki peranan penting dalam menunjang perekonomian Indonesia karena total ekspor untuk produk dari industri kerajinan dan industri kreatif semakin meningkat dan mencapai angka Rp852 Triliun sebuah angka yang tidak kecil. (<http://presidenri.go.id>).

Salah satu pengembangan yang signifikan adalah electronic government. Electronic government adalah salah satu bentuk teknologi informasi dan komunikasi yang berbasis internet, dalam pengaruh terjadinya perkembangan globalisasi di era modern. Saat ini electronic government menjadi salah satu penerapan di berbagai kalangan negara maju maupun negara berkembang. Ini jelas terlihat Pemerintahan yang semakin tepat dalam memberikan suatu ide baru yang berbentuk inovasi. Sehingga dalam menerapkan electronic government dalam layanan publik, Pemerintah mampu membuat suatu peraturan atau kebijakan.

Kebijakan Pemerintah di atur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yaitu informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasan yang dapat dilihat, didengar dan dibaca yang disajikan

dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun nonelektronik

Salah satu kebijakan Pemerintah dituangkan dalam bentuk instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang pengembangan electronic government, yang Pemerintah akan mendorong dan mewujudkan informasi yang cepat, tepat, dan akurat dalam pengembangan electronic government. Pengembangan tersebut juga didukung oleh instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003, tanggal 9 juni 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan electronic government (Simangunsong, 2010).

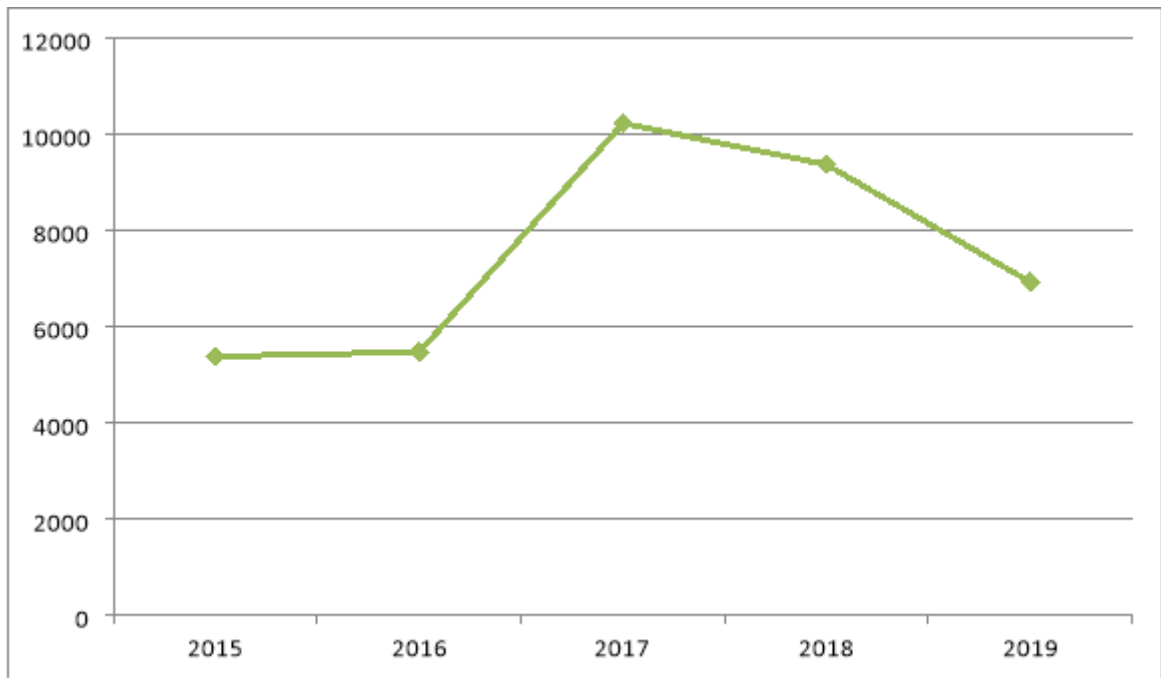
Pemerintahan elektronik yang berbasis internet menjadi suatu kemajuan dalam layanan di sektor publik. Pada dasarnya aplikasi electronic government menjadi suatu kebutuhan dasar bagi masyarakat saat ini, sehingga masyarakat dengan mudah mendapatkan informasi yang cepat, akurat dan terjangkau. Dalam konteks inovasi layanan sektor publik dapat mengubah kualitas layanan di sektor publik.

Inovasi yang dimaksud adalah kemampuan untuk memberikan nilai baru kepada masyarakat atau yang berkepentingan. Inovasi lebih dari sekadar menciptakan dan meluncurkan produk baru. Inovasi dapat berupa layanan, seperti mesin telusur atau sistem perbandingan harga di internet, gagasan misalnya bumi mengorbit matahari atau manusia berevolusi dari kera, ideologi seperti demokrasi, kapitalisme dan komunisme. Sosial termasuk Kesehatan masyarakat, kesejahteraan, jenis olahraga baru, proses seperti manajemen kualitas total atau metode pengajaran baru, serta strategi bisnis misalnya meluncurkan perusahaan atau bergabung dengan yang lain (Suharsaputra, 2013).

Salah satu diantaranya adalah PEMKAB Banyuwangi yang telah mengembangkan pemerintahan elektronik. Kantor Sekretariat Pemkab Banyuwangi kini punya fasilitas khusus buat para tamu yang datang ke area kantor tersebut. Fasilitas tersebut adalah

sebuah lounge atau ruang tunggu yang eksklusif dan nyaman. Namanya Lounge Pelayanan Publik. Di ruang ini, semua tamu bisa mengakses berbagai data yang diperlukan di lingkungan Pemkab Banyuwangi. Lounge ini juga merupakan salah satu upaya untuk membudayakan transparansi di lingkungan Pemkab. Disediakan empat layar komputer besar yang tersambung dengan internet. Di dalamnya terdapat berbagai data seputar kinerja SKPD maupun laporan APBD juga bisa diakses dengan mudah. Selain itu, berbagai program seperti capaian bedah rumah, beasiswa, pelatihan pemuda, hingga hibah bisa dipantau. Aktivitas di rumah sakit, puskesmas, sejumlah pasar, hingga dinas – dinas bisa dipantau melalui CCTV yang tersambung dengan komputer di lounge tersebut.

Selain fasilitas pemerintahan elektronik, Lounge PEMKAB Banyuwangi memiliki daya tarik lain dengan menyediakan berbagai makanan khas sebagai salah satu layanannya. Meski fasilitas yang diberikan pada Lounge sudah terbilang lengkap, namun layanan yang diberikan juga merupakan penambah tolak ukur tamu kedinasan yang datang. Memberikan layanan terbaik untuk para tamu kedinasan yang berkunjung menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah produk, yang mana dalam penelitian ini produknya merupakan Lounge PEMKAB Banyuwangi. Jika berhasil memasarkan Lounge dengan layanan yang memuaskan mendapatkan citra yang baik dimata konsumen. Adapun jumlah pengunjung Lounge PEMDA Banyuwangi dapat terlihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1. Jumlah Pengunjung Lounge PEMDA Banyuwangi

Terlihat pada Gambar 1.1. bahwa terdapat kenaikan dari 2015 hingga 2017, namun setelah 2017 pengunjung Lounge PEMDA Kabupaten Banyuwangi mengalami penurunan mengalami penurunan hingga 2019. Fenomena ini menandakan bahwa terdapat adanya potensi yang tidak optimal terjadi pada Lounge PEMDA Kabupaten Banyuwangi, sehingga perlu dilakukan upaya untuk dapat meningkatkan jumlah pengunjungnya.

Di pasar yang kompetitif saat ini, hal yang akan mengamankan perkembangan dalam jangka panjang adalah hubungan yang kuat dengan pengunjung dalam hal kepuasan mereka (Haciyev, 2019). Menurut Oliver (1993) dalam Sulistyono (1999) menyebutkan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Sedangkan Kotler (1997) menyebutkan kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan.

Kepuasan tamu kedinasan akan tercermin dari kualitas layanan yang diberikan. Tamu kedinasan dalam melakukan kunjungan melakukan evaluasi terhadap Lounge tersebut berdasarkan harapannya saat sebelum berkunjung dan dibandingkan dengan apa yang mereka rasakan saat telah mengunjungi Lounge (kualitas layanan keseluruhan). Hal ini kemudian menghasilkan suatu sikap berupa kepuasan setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan, sikap puas atau tidak puas ini mempengaruhi minat kunjungan kembali. Minat kunjungan akhirnya akan mempengaruhi output berupa keputusan untuk berkunjung kembali atau tidaknya tamu kedinasan tersebut. Persepsi kualitas layanan yang tinggi berarti tamu kedinasan tersebut merasa harapannya terpenuhi sehingga mempunyai persepsi yang positif terhadap Lounge.

Pada penelitiannya, Koswara dkk. (2014) menyebutkan bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan (jasa), yaitu *expected service* dan *perceived service*. Jika layanan (jasa) yang diberikan atau dirasakan (*perceived service*), sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas layanan dapat dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas layanan dapat dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika layanan (jasa) yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas layanan dapat dipersepsikan buruk. Maka baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada penyedia layanan (jasa) dalam memenuhi harapan tamu kedinasannya secara konsisten.

Salah satu pendekatan kualitas layanan yang banyak digunakan sebagai acuan riset dalam mengukur kepuasan adalah metode SERVQUAL (*Service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, dkk. (1994). Dalam salah satu studi mengenai SERVQUAL oleh Parasuraman disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi SERVQUAL yaitu *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Penelitian ini berfokus pada bagaimana inovasi sebuah tempat dan kualitas pelayanan yang diberikan dapat

mempengaruhi kepuasan para pengunjungnya yang mempengaruhi banyaknya pengunjung yang datang.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah inovasi Lounge PEMDA Banyuwangi berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan pengunjung kedinasan di Kabupaten Banyuwangi?
2. Apakah kualitas layanan PEMDA Banyuwangi berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan pengunjung kedinasan di Kabupaten Banyuwangi?
3. Apakah inovasi lounge PEMDA Banyuwangi berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap tingkat kunjungan kedinasan di Kabupaten Banyuwangi?
4. Apakah kualitas layanan PEMDA Banyuwangi berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap tingkat kunjungan kedinasan di Kabupaten Banyuwangi?
5. Apakah tingkat kunjungan di PEMDA Banyuwangi berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan pengunjung kedinasan di Kabupaten Banyuwangi?
6. Apakah inovasi lounge PEMDA Banyuwangi berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap kepuasan pengunjung kedinasan di Kabupaten Banyuwangi melalui tingkat kunjungan pengunjung kedinasan?
7. Apakah kualitas layanan PEMDA Banyuwangi berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap kepuasan pengunjung kedinasan di Kabupaten Banyuwangi melalui tingkat kunjungan pengunjung kedinasan?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji apakah inovasi Lounge PEMDA Banyuwangi berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan pengunjung kedinasan di Kabupaten Banyuwangi.
2. Untuk menguji apakah kualitas layanan PEMDA Banyuwangi berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan pengunjung kedinasan di Kabupaten Banyuwangi.
3. Untuk menguji apakah inovasi lounge PEMDA Banyuwangi berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap tingkat kunjungan kedinasan di Kabupaten Banyuwangi.
4. Untuk menguji apakah kualitas layanan PEMDA Banyuwangi berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap tingkat kunjungan kedinasan di Kabupaten Banyuwangi.
5. Untuk menguji apakah tingkat kunjungan di PEMDA Banyuwangi berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan pengunjung kedinasan di Kabupaten Banyuwangi.
6. Untuk menguji apakah inovasi lounge PEMDA Banyuwangi berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap kepuasan pengunjung kedinasan di Kabupaten Banyuwangi melalui tingkat kunjungan pengunjung kedinasan.
7. Untuk menguji apakah kualitas layanan PEMDA Banyuwangi berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap kepuasan pengunjung kedinasan di Kabupaten Banyuwangi melalui tingkat kunjungan pengunjung kedinasan.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diberikan oleh penelitian ini dapat dibedakan menjadi manfaat akademis dan manfaat praktis sebagai berikut.

1.4.1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai inovasi pada pemerintahan, kualitas pelayanan suatu layanan pemerintahan, mengenai kunjungan kedinasan, dan kepuasannya, serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara akademis dipelajari.

1.4.2. Manfaat Praktis

a. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan yang dimiliki mengenai inovasi pada pemerintahan, kualitas pelayanan suatu layanan pemerintahan, mengenai kunjungan kedinasan, dan kepuasannya.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan awalan dan acuan pada penelitian selanjutnya jika ingin melakukan penelitian mengenai inovasi pada pemerintahan, kualitas pelayanan suatu layanan pemerintahan, mengenai kunjungan kedinasan, dan kepuasannya.

c. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Banyuwangi untuk meningkatkan inovasi dan kualitas pelayanan Lounge PEMDA Kabupaten Banyuwangi agar kunjungan kedinasannya semakin meningkat dan para pengunjung tersebut puas setelah melakukan kunjungan.