

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.

Pelayanan public (*public service*) merupakan pelayanan yang diberikan negara kepada masyarakat. Pelayanan publik ini diperlukan bagi masyarakat untuk mendapatkan hak-hak yang diberikan negara kepada masyarakat. Menurut Bambang Istianto, pelayanan publik harus mengedepankan prinsip kesederhanaan untuk : (Istianto & Bambang , 2018) Makin sedikitnya simpul, meja atau petugas dalam prosedur birokrasi pelaksanaan pelayanan umum (Yanum),

- 2) Memudahkan masyarakat dalam mengurus, mendapatkan pelayanan, antara lain dengan cara mengurangi kesempatan terjadinya kontak langsung antara petugas dan masyarakat, dan
- 3) Memperkecil terjadi pelayanan yang birokratis/prosedur panjang, sehingga akan memperlancar dalam proses serta menciptakan tatalaksana pelayanan yang baik.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari: (Istianto & Bambang , 2018) (1) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, (2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan, (3) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetapberpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas, (4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. (5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain- lain. (6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu

pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Siagian mengatakan bahwa: Teori klasik ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (legal state) sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan / welfare state (Anwar, 2018)

Menurut Undang-Undang Nomor: 12 Tahun 1995 Tentang Pemasarakatan pasal 1 ayat 3 menyebutkan bahwa Lembaga Pemasarakatan yang selanjutnya disebut LAPAS adalah tempat untuk melaksanakan pembinaan narapidana dan anak didik pemasarakatan. Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Slawi adalah Unit Pelaksana Teknis Pemasarakatan di bawah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Tengah. Merupakan salah satu instansi pelayanan publik di bidang pelayanan terhadap Warga Binaan Pemasarakatan. Secara umum, yang dimaksud kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan (Sutrisno & Mariyono, 2017). Jika kualitas pelayanan melebihi harapan, maka pelanggan/konsumen akan merasa amat puas. Sedangkan (Anwar, 2018) menyatakan bahwa kepuasan adalah rasa lega atau senang karena harapan tentang sesuatu telah terpenuhi. Pendapat di atas disimpulkan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Sedangkan kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN Nomor : 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah).

Keberhasilan sebuah organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja para pegawainya. Kinerja merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standar kerja yang ditetapkan (Bahari, 2020). Setiap organisasi berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Berbagai cara dapat ditempuh oleh organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawainya diantaranya dengan mewujudkan kepuasan kerja karyawan melalui budaya organisasi dan gaya kepemimpinan yang sesuai dengan harapan karyawan dan masyarakat. Penilaian kinerja amat penting bagi suatu organisasi. Dengan penilaian kinerja tersebut suatu organisasi dapat melihat sejauh mana faktor manusia dapat menunjang tujuan suatu organisasi. Penilaian terhadap prestasi dapat memotivasi pegawai agar terdorong untuk bekerja lebih baik. Oleh karena itu diperlukan penilaian kinerja yang tepat dan konsisten. (Sitorus, 2021)

Lembaga Pemasarakatan adalah tempat untuk melaksanakan pembinaan terhadap warga binaan pemasarakatan agar dapat berintegrasi secara sehat dan dapat kembali sebagai anggota masyarakat yang bebas dan bertanggung jawab. Selain itu Lembaga Pemasarakatan juga memiliki tugas khusus lain yaitu melakukan pelayanan kunjungan untuk melayani kebutuhan yang diperlukan pengunjung yaitu membesuk keluarganya yang berada di dalam Lembaga Pemasarakatan sebagai salah satu bentuk pelayanan publik kepada masyarakat (Aprian., 2020). Proses pelayanan kunjungan sebagai bentuk pelayanan publik sudah selayaknya dilakukan dengan baik di setiap lembaga pemasarakaan. Pelayanan kunjungan merupakan salah satu bentuk pemenuhan hak narapidana yang ada dalam Pasal 14 Undang-undang Nomor 12 tahun 1995 Tentang Pemasarakatan yaitu warga binaan pemasarakatan berhak menerima kunjungan keluarga, penasihat hukum, atau orang tertentu lainnya. (Aprian., 2020)

Pelayanan yang baik juga bertujuan untuk memenuhi kepuasan dari para pengunjung. Namun dalam kondisi sekarang ini, karena memburuknya wabah virus covid-19 atau dikenal sebagai virus corona yang sudah ditetapkan sebagai pandemi di berbagai negara termasuk Indonesia membuat pemerintah mengambil langkah untuk menerapkan social distancing kepada masyarakat dan menghimbau untuk tetap berdiam diri dirumah dan menghindari tempat-tempat kerumunan sebagai upaya untuk memutus rantai penyebaran virus covid-19. Tentunya hal tersebut berdampak pada sistem pelayanan kunjungan di lembaga pemasyarakatan. Pelayanan kunjungan di lembaga pemasyarakatan khususnya Lembaga Pemasyarakatan Narkotika Kelas IIA Bandung merubah sistem pelayanan kunjungan yang biasanya pelayanan kunjungan tersebut dilakukan dengan cara tatap muka secara langsung antara pihak pengunjung dengan warga binaan pemasyarakatan dirubah menjadi pelayanan kunjungan online. (Aprian., 2020)

Hal tersebut dilakukan untuk menindak lanjuti arahan pemerintah dan upaya pencegahan terhadap penyebaran virus covid-19 di Lembaga Pemasyarakatan Narkotika Kelas IIA Bandung. Pelayanan kunjungan secara online tersebut tentunya dipilih sebagai alternatif terbaik untuk tetap memberikan pelayanan kunjungan kepada masyarakat. Walaupun dalam berjalannya terdapat berbagai macam kendala seperti jaringan, perangkat yang digunakan masyarakat yang kurang memadai, dan keterbatasan pengetahuan masyarakat terhadap penggunaan sistem layanan kunjungan. (Aprian., 2020)

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah, Mudie dan Cottom menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara. Kepuasan pelanggan/ masyarakat adalah respon emosional terhadap pengalaman – pengalaman berkaitan dengan produk/jasa tertentu yang dibeli (Tjiptono 2012). Jika kinerja

berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kotler, 2012). Kepuasan masyarakat adalah kesimpulan dari interaksi sesudah menggunakan jasa atau pelayanan yang telah diberikan kemudian membandingkan kinerja yang telah diberikan terhadap kinerja yang diharapkan.

Kepercayaan tergantung pada beberapa faktor antar pribadi dan antar organisasi seperti kompetensi, integritas, kejujuran dan kebaikan hati. Membangun kepercayaan bisa menjadi hal yang sulit dalam situasi online, perusahaan menerapkan peraturan ketat kepada mitra bisnis online mereka dibanding mitra lainnya. Menurut Mowen dan Minor (2012) kepercayaan konsumen mengandung arti bahwa semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen mengenai objek, atribut dan manfaatnya. Menurut Siagian dan Cahyono (2014) kepercayaan merupakan sebuah keyakinan dari salah satu pihak mengenai maksud dan perilaku yang ditujukan kepada pihak yang lainnya, dengan demikian kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai suatu harapan konsumen bahwa penyedia jasa bisa dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya. Menurut Gunawan (2013) kepercayaan didefinisikan sebagai bentuk sikap yang menunjukkan perasaan suka dan tetap bertahan untuk menggunakan suatu produk atau merek.

Oleh karena itu kualitas pelayanan mencerminkan tingkat prestasi dan pencapaian sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya serta keberhasilan manajer atau pemimpin organisasi dalam mengelola organisasi. Kinerja (*performance*) menurut Kotler, (2012) adalah kemampuan untuk pencapaian tugas organisasi dengan menggunakan sumber daya secara efektif dan efisien. Sumber daya yang dimaksudkan meliputi sumber daya manusia, seluruh kekayaan, kapabilitas, proses organisasi, atribut perusahaan, informasi serta pengetahuan yang dikendalikan perusahaan.

Pembahasan inovasi dalam sektor publik dan birokrasi merupakan adanya perubahan tugas utama dan merubah tata cara pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Nurmandi, (2014) mendefinisikan inovasi organisasi publik sisi bagian dari inovasi manajemen sektor publik yang mengartikan perkembangan bentuk-bentuk kebijakan Standart Operational Prosedur (SOP) baru oleh instansi pemerintah kota dalam menangani permasalahan Kebijakan publik. Pengertian ini mengamati pertumbuhan wilayah birokrasi pemerintah yang semakin cepat, sehingga harus ditanggapi dengan cepat dalam bentuk berubahnya kebijakan, tugas pokok dan standar operasional prosedur beserta budaya organisasi. Dengan demikian tiga unsur penting inovasi organisasi publik, khususnya organisasi pemerintah kota adalah kebijakan, fungsi dan tugas baru, SOP dan budaya organisasi seharusnya dilayani. (Nurmandi. 2014).

Berdasarkan teori pemasaran diatas yang diasumsikan memiliki pengaruh signifikan, maka berdasarkan hasil penelitian terdahulu terdapat hasil yang bertolak belakang dengan teori yang dikemukakan atau dapat dikatakan sebagai *reseach gap* pada penelitian Ashari (2019). Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Inovasi layanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Namun Aspiyah, W. (2021) Variable inovasi produk layanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Genteng Kabupaten Banyuwangi. Variable inovasi produk layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien-pasien Rumah Sakit Umum Daerah Genteng kabupaten Banyuwangi.

Selain inovasi, faktor lain yang memengaruhi kepercayaan adalah kualitas pelayanan. Seperti temuan Utami dkk (2017) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Namun Mulya, (2014) menyimpulkan

bahwa *Contextual Performance* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Trust* atau tingkat kepercayaan pengguna jasa agen properti di Surabaya

Berdasarkan teori pelayanan diatas dengan hasil penelitian sejenis sebagai referensi dalam penelitian ini, maka objek penelitian yang dipilih ialah pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso. Identifikasi permasalahan dan isu-isu strategis merupakan tahapan yang krusial pada penyusunan rencana strategis. Pada identifikasi permasalahan dipetakan agar masalah yang menjadi penghambat tingkat kepuasan pengunjung dalam hal ini adalah keluarga warga binaan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso. Fenomena dalam penelitian ini dibuat berdasarkan hasil pra survey yang dilakukan pada bulan Maret 2022 mengenai tingkat kepuasan pengunjung atas layanan yang diterima. Berikut ini data hasil presurvey

Tabel 1.1
Hasil Pra Survey Kepuasan Pengunjung

No	Indikator pengukuran	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas
1	Fasilitas ruang tunggu/antrian	42%	21%	37%
2	Fasilitas penitipan barang/makanan	38%	33%	29%
3	Layanan pegawai Lapas	23%	41%	36%
4	Layanan video call	27%	22%	51%
5	Kejelasan informasi	17%	56%	27%

Sumber : Data diolah peneliti (2022)

Berdasarkan hasil pra survey menunjukkan bahwa pengunjung masih banyak yang merasa tidak puas dengan item layanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso. Dari 30 responden yang menjadi relawan dalam kegiatan presurvey ini rata-rata masih merasa tidak puas dengan fasilitas ruang tunggu atau system antrian. Karena dari hasil wawancara dengan beberapa responden mengeluhkan ketersediaan tempat duduk yang minim, ditambah lagi dengan pembatasan jarak duduk sehingga banyak pengunjung yang memilih duduk di sekitar trotoar. Pengunjung juga mengeluhkan terbatasnya jenis barang yang dapat dititipkan untuk keluarga mereka di dalam. Selain hasil pra survey, peneliti juga

menambahkan data kunjungan dalam hal ini penitipan barang maupun secara daring dari bulan Januari sampai dengan Maret 2022.

Berdasarkan data Kunjungan pengunjung Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso, dapat dilihat bahwa tingkat kunjungan pengunjung mengalami fluktuatif yang mengindikasikan kurang maksimalnya layanan yang diterima pengunjung. Indikasi tersebut disebabkan oleh terbatasnya akses internet maupun perangkat elektronik yang dimiliki pengunjung. Selain itu layanan pengaduan masyarakat mengeluhkan beberapa barang titipan tidak sampai sesuai dengan titipan keluarga. hal ini memicu peneliti untuk mengetahui hal apa yang mengakibatkan masyarakat tidak menggunakan beberapa jenis layanan yang telah disediakan dan diharapkan bisa mempermudah masyarakat dalam melakukan komunikasi dengan keluarganya.

Permasalahan pelayanan jasa diatas yang telah dilakukan sebagai bentuk inovasi Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso, maka fenomena yang didapat ialah masih rendahnya kepuasan masyarakat dalam melakukan pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso. Sehingga dalam penelitian ini, peneliti mencoba mengangkat beberapa faktor penting yang merupakan solusi dalam penelitian ini guna untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan jasa layanan yang disediakan oleh Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso ialah sebagai berikut: peningkatan kualitas pelayanan dan inovasi layanan yang berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat serta berdampak pada tingkat kepuasan pengunjung. Maka judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Dengan Kepercayaan Sebagai *Intervening* (Studi pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan kajian teori mengenai pelayanan publik, serta didukung dengan hasil penelitian sebelumnya yang masih ditemukan kontradiksi dan mengacu pada permasalahan yang ada, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah bagaimana cara meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menggunakan jenis layanan Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso. Maka pertanyaan penelitiannya adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pengunjung Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso?
2. Apakah inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pengunjung Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso?
4. Apakah inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso?
5. Apakah kepercayaan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso?
6. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui kepercayaan pengunjung Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso sebagai variabel *intervening* di Kabupaten Bondowoso ?
7. Apakah inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui kepercayaan pengunjung Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso sebagai variabel *intervening* di Kabupaten Bondowoso?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dibangun ialah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pengunjung Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh inovasi layanan terhadap kepercayaan pengunjung Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh inovasi layanan terhadap kepuasan pengunjung Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepercayaan masyarakat terhadap kepuasan pengunjung Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat melalui kepercayaan pengunjung Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso sebagai variabel *intervening* di Kabupaten Bondowoso.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh inovasi layanan terhadap kepuasan masyarakat melalui kepercayaan pengunjung Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso sebagai variabel *intervening* di Kabupaten Bondowoso.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi:

1. Instansi pemerintah

Dapat menjadi bahan pertimbangan bagi kepentingan praktis pihak manajerial, khususnya yang terkait dengan kualitas pelayanan, inovasi layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat untuk mempertahankan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat.

2. Akademisi

Dapat memberikan kontribusi akademisi bagi pengembangan konsep teori pemasaran dalam kaitannya dengan kepercayaan masyarakat yang memang perlu ditelaah lebih lanjut guna menghasilkan konsep baru.

3. Peneliti

Dapat digunakan sebagai tambahan wawasan dan pemahaman tentang teori kualitas pelayanan, inovasi layanan, kepuasan masyarakat dan kepercayaan masyarakat.

4. Stakeholder

Dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk mengoptimalkan nilai organisasi dari segi kualitas layanan, maupun kualitas jasa yang diberikan.

