

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Manajemen publik merupakan serangkaian proses pengelolaan sumber daya yang bertujuan untuk mencapai efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan kepada masyarakat (Lie et al., 2021). Manajemen yang baik mampu menjembatani kebutuhan masyarakat dengan layanan yang diberikan oleh pemerintah, sehingga tercipta kepuasan yang optimal (Navis et al., 2020). Dalam konteks pelayanan publik, manajemen harus fokus pada peningkatan kualitas layanan melalui inovasi dan pengembangan fasilitas (Wijayanto et al., 2021). Gaya kepemimpinan yang efektif berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif serta mendorong partisipasi aktif dari setiap elemen dalam organisasi, yang pada akhirnya berkontribusi pada kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima (Sugianto & Turangan, 2021).

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di lingkup Pemerintah Kabupaten Jember menunjukkan tren positif selama beberapa tahun terakhir. Berdasarkan data survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Jember, terlihat adanya peningkatan konsisten dalam kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga tahun 2023. Hal ini mencerminkan upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat, yang mencakup aspek kecepatan, keterjangkauan, dan transparansi. Fenomena ini menjadi indikator penting bagi evaluasi keberhasilan program dan kebijakan pelayanan publik yang diterapkan di Kabupaten Jember.

**Tabel 1.1 Penilaian SKM Pemerintah Kabupaten Jember 2020-2023**

<b>Tahun</b>	<b>Nilai SKM (%)</b>
2020	82,00
2021	84,21
2022	85,99
2023	86,34

Sumber: Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Jember, diolah Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 1.1 Nilai SKM Pemerintah Kabupaten Jember dari tahun 2020 hingga 2023, terlihat adanya peningkatan signifikan dalam tingkat kepuasan masyarakat, meskipun sempat berada pada posisi yang lebih rendah di tahun 2020. Kenaikan ini menarik untuk diteliti, terutama dalam kaitannya dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, seperti gaya kepemimpinan, fasilitas yang disediakan, dan inovasi dalam layanan. Salah satu faktor yang mungkin berperan penting adalah penerapan gaya kepemimpinan *Servant* yang berfokus pada pelayanan kepada masyarakat, serta adanya upaya inovasi dalam pelayanan surat menyurat berbasis barcode, yang mampu mempercepat dan mempermudah proses administrasi. Penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana gaya kepemimpinan *Servant* dan fasilitas yang tersedia, dengan inovasi pelayanan berbasis teknologi sebagai variabel intervening, berdampak terhadap kepuasan masyarakat di lingkup Pemerintah Kabupaten Jember. Fenomena peningkatan nilai kepuasan ini bisa menjadi indikasi bahwa kombinasi dari ketiga faktor tersebut berkontribusi pada kinerja pelayanan publik yang lebih baik.

Kepuasan masyarakat merupakan ukuran penting dalam menilai efektivitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Kepuasan ini

mencakup persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, serta fasilitas yang disediakan (Kurniaty, 2022). Faktor-faktor seperti perilaku responsif dari aparatur, kompetensi, serta kualitas fasilitas dan sarana pelayanan, berkontribusi langsung terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Halimah, 2021). Selain itu, inovasi dalam pelayanan publik juga memiliki dampak signifikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, terutama ketika inovasi tersebut mempermudah akses dan mempercepat waktu pelayanan (Safaat et al., 2022).

Inovasi dalam pelayanan publik memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan melalui penerapan ide, teknologi, dan proses baru. Inovasi pelayanan publik dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, meningkatkan aksesibilitas layanan, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah (Chen et al., 2019). Salah satu aspek penting dari inovasi tersebut adalah kolaborasi antara aktor publik, swasta, dan komunitas untuk menciptakan nilai bersama, sehingga layanan yang dihasilkan lebih responsif dan berkelanjutan (Desmarchelier et al., 2019). Lebih lanjut, inovasi pelayanan publik sering melibatkan integrasi alat dan aplikasi digital untuk menyederhanakan layanan, mengurangi inefisiensi, dan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan (Sinurat et al., 2023).

Gaya kepemimpinan *Servant* atau kepemimpinan pelayan berfokus pada pelayanan kepada anggota tim dan masyarakat, dengan tujuan utama mendukung kebutuhan individu dan organisasi secara holistik. Penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan ini secara positif mempengaruhi kepuasan kerja, komitmen

karyawan, dan performa kerja, terutama di sektor publik (Niu & Boku, 2021). Kepemimpinan *Servant* juga ditemukan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan kerja, terutama melalui motivasi pelayanan publik dan kepuasan individu di sektor pelayanan publik (Liu & Zhao, 2022). Selain itu, kepemimpinan *Servant* meningkatkan kualitas layanan dengan menciptakan iklim kerja yang etis dan berorientasi pada kesejahteraan karyawan, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan (Alasadi et al., 2019).

Fasilitas kerja memainkan peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan melalui penyediaan lingkungan yang mendukung produktivitas dan kenyamanan. Fasilitas yang memadai memungkinkan karyawan untuk melaksanakan tugas dengan lebih efisien, mulai dari akses terhadap teknologi hingga ruang kerja yang ergonomis, yang semuanya berkontribusi pada kesejahteraan dan kepuasan kerja mereka (Arampatzi & Burger, 2020). Fasilitas kerja yang baik juga mendorong terciptanya lingkungan kerja yang positif, yang penting untuk mempertahankan motivasi dan keterlibatan karyawan dalam menjalankan tugas sehari-hari (Setyorini et al., 2021). Selain itu, fasilitas yang dikelola dengan baik tidak hanya berpengaruh pada kenyamanan, tetapi juga berperan dalam menjaga kesehatan fisik dan mental karyawan, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja mereka (Groen et al., 2019). Pengelolaan fasilitas kerja yang tepat juga memastikan perawatan yang berkelanjutan, yang sangat penting untuk mendukung produktivitas jangka panjang karyawan. Fasilitas yang memadai dan terjaga kualitasnya memungkinkan karyawan untuk bekerja dengan lebih fokus dan nyaman, serta meminimalkan gangguan yang dapat

mempengaruhi kinerja mereka (Arampatzi & Burger, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa investasi dalam fasilitas kerja yang baik secara langsung berdampak pada peningkatan kinerja dan kepuasan kerja karyawan, serta memberikan manfaat jangka panjang bagi keberhasilan organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan fenomena peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di lingkup Pemerintah Kabupaten Jember, terlihat bahwa faktor-faktor seperti gaya kepemimpinan, fasilitas, dan inovasi pelayanan memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan tersebut. Namun, terdapat gap dalam literatur terkait bagaimana kombinasi dari gaya kepemimpinan *Servant* dan fasilitas, dengan inovasi pelayanan berbasis teknologi sebagai variabel intervening, dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan, fasilitas, dan inovasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Gaya kepemimpinan yang efektif, seperti kepemimpinan transformasional dan transactional, terbukti meningkatkan kepuasan kerja pegawai yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik (Rahmat et al., 2019), (Hossny, 2019). Selain itu, kualitas fasilitas publik, seperti aksesibilitas dan perawatan yang baik, berperan penting dalam meningkatkan kenyamanan dan kesejahteraan masyarakat, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mereka (Setyorini et al., 2021). Inovasi dalam pelayanan publik juga berperan besar dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan, serta memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik, yang semuanya berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat (Santosa, 2023).

Namun, *gap* penelitian terdeteksi dimana terdapat penelitian yang menunjukkan bahwa beberapa faktor tersebut tidak selalu memiliki pengaruh signifikan. Gaya kepemimpinan *laissez-faire* dan autokratis justru memberikan dampak negatif terhadap kepuasan masyarakat karena kurangnya partisipasi dan kolaborasi dalam pengambilan keputusan (Saeed et al., 2023). Beberapa penelitian juga mengungkap bahwa fasilitas fisik seperti komunikasi antara dokter dan pasien di sektor kesehatan tidak memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien (Hussain et al., 2019). Selain itu, inovasi yang berlebihan dan tidak direncanakan dengan baik dapat mengurangi efisiensi dan justru menurunkan kepuasan masyarakat karena proses yang terlalu dioptimalkan tanpa memberikan nilai tambah nyata (Gieske et al., 2020).

Penelitian ini diharapkan dapat mengisi *gap* tersebut dengan mengeksplorasi dampak gaya kepemimpinan *Servant* dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat melalui inovasi pelayanan berbasis barcode. Dengan memahami lebih dalam keterkaitan ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memastikan kepuasan masyarakat yang berkelanjutan di masa mendatang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dibahas mengenai kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Jember se Kabupaten Jember, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepemimpinan *Servant* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan se Kabupaten Jember?

2. Apakah Fasilitas kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan se Kabupaten Jember?
3. Apakah kepemimpinan *Servant* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap inovasi pelayanan di Kelurahan se Kabupaten Jember?
4. Apakah fasilitas kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap inovasi pelayanan surat menyurat berbasis barcode di Kelurahan se Kabupaten Jember?
5. Apakah inovasi pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan se-Kabupaten Jember?
6. Apakah kepemimpinan *Servant* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan se Kabupaten Jember melalui inovasi pelayanan?
7. Apakah fasilitas kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan se Kabupaten Jember melalui inovasi pelayanan?

### **1.3.Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang dibangun ialah:

1. Untuk menguji pengaruh kepemimpinan *Servant* terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan se Kabupaten Jember.
2. Untuk menguji pengaruh fasilitas kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan se-Kabupaten Jember.
3. Untuk menguji pengaruh kepemimpinan *Servant* terhadap kinerja pegawai di Kelurahan se Kabupaten Jember.

4. Apakah fasilitas kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap inovasi pelayanan surat menyurat berbasis *barcode* di Kelurahan se Kabupaten Jember?
5. Apakah inovasi pelayanan surat menyurat berbasis *barcode* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan se Kabupaten Jember?
6. Apakah kepemimpinan *Servant* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan se Kabupaten Jember melalui inovasi pelayanan surat menyurat berbasis *barcode*?
7. Apakah fasilitas kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan se Kabupaten Jember melalui inovasi pelayanan surat menyurat berbasis *barcode*?

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Kegunaan Praktis.
  - a. Bagi Pemerintah Kabupaten Jember, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam upaya peningkatan pelayanan bagi terhadap warga masyarakat di Kabupaten Jember. Serta dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai masukan untuk dipergunakan sebagai bahan dalam menyusun kebijakan guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.



b. Bagi *stakeholder* hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan gambaran tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Masyarakat dalam hal pelayanan.

2. Kegunaan Akademis.

a. Bagi Universitas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan kontribusi dalam mengembangkan teori-teori mengenai pelayanan publik yang terkait dengan pelayanan masyarakat, Sehingga nantinya dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi dunia ilmu pengetahuan pada umumnya dan khususnya bagi Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia (untuk pelayanan publik).

b. Bagi penelitian selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan bukti empiris tentang variabel yang diteliti, sehingga dapat dikembangkan dengan menambah variabel yang berbeda.