

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. MSDM yang efektif dan efisien mampu menciptakan aparatur pemerintah yang kompeten, profesional, dan memiliki integritas tinggi dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan publik (Khan, et al. 2020). Kompetensi aparatur pemerintah ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Selain itu, sarana dan prasarana yang memadai juga memainkan peran kunci dalam mendukung kinerja aparatur pemerintah. Ketersediaan fasilitas yang lengkap dan modern akan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat (Tensay & Singh, 2020).

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah menegaskan bahwa, pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Disamping itu melalui otonomi luas, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Mengingat pentingnya peran Sekretariat Daerah sebagai penyedia pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Jember, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan yang lebih jelas tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diberikan oleh entitas ini. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan publik di Sekretariat Daerah pada tahun 2023, sehingga masyarakat dapat merasakan manfaat yang lebih besar dari layanan yang mereka terima, sambil memperkuat kepercayaan mereka terhadap pemerintah. Oleh karena itu perlu adanya identifikasi berdasarkan

tugas pokok dan fungsi bagian organisasi sekretariat daerah Se-Kabupaten Jember, maka mengacu pada identifikasi permasalahan yang ada pada setiap bagian pada Sekretariat Daerah.

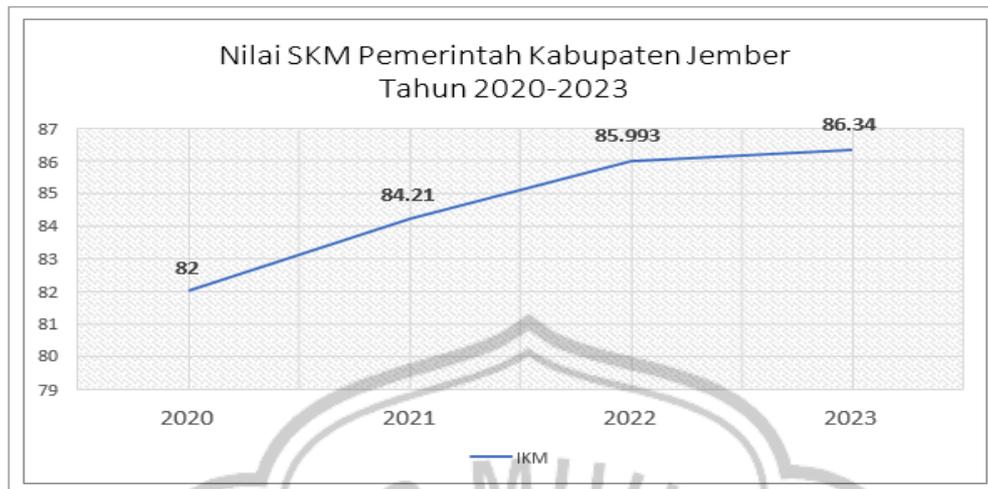
Dalam pelaksanaan kegiatan di sekretaris daerah terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh Sekretaris Daerah Kabupaten Jember di tengah upaya menjalankan tugas dan fungsinya. Permasalahan ini telah teridentifikasi sesuai dengan tugas dan fungsi Sekretariat Daerah. Adapun pemetaan permasalahan pelayanan Sekretariat Daerah Kabupaten Jember dapat dilihat berdasarkan Renstra Sekretariat Daerah 2021-2026 Kurangnya kualitas pelayanan publik dan penerapan tata laksana yang belum sesuai ketentuan.

**Tabel 1.1 SKM 2021-2023 Sekretariat Daerah Kabupaten Jember**

Nomor	Tahun	Nilai Kepuasan Masyarakat
1	2020	82
2	2021	84,21
3	2022	85,993
4	2023	86,34
Rata – Rata		84,636

Sumber : Laporan SKM 2023 Kabupaten Jember

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 terlihat bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sekretariat daerah Kabupaten Jember dengan rata-rata 84,636 dalam kategori baik dan belum optimal. Dengan nilai kepuasan masyarakat Kabupaten Jember 86,34 (baik) yang masih belum optimal untuk menuju pelayanan sangat baik dengan range nilai 88,31 – 100.



**Gambar 1.1 Grafik Nilai SKM**

Sumber : Laporan SKM2023 Kabupaten Jember

Dalam hal pelayanan publik pada sektor apapun pada organisasi pemerintah dan swasta aspek kepuasan masyarakat wajib diperhatikan dengan baik. Kepuasan masyarakat wajib diperhatikan karena masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan publik tersebut akan memberikan informasi yang positif. Terdapat beberapa pengertian dari kepuasan masyarakat yang diungkapkan oleh beberapa pakar berikut ini. Adapun pengertian kepuasan masyarakat yang dikemukakan oleh Gamo dan Park (2023) menyatakan kepuasan masyarakat adalah konsep yang mencerminkan tingkat kepuasan individu terhadap aspek-aspek kehidupan mereka dalam suatu komunitas. Ciorici dan Dantzer (2019) menyatakan hal ini mencakup berbagai elemen seperti layanan publik, kondisi fisik lingkungan, keamanan, serta kualitas jaringan sosial dan layanan kesehatan yang tersedia di komunitas tersebut. Menurut Yu dan Zhang (2023) kepuasan masyarakat sering kali digunakan sebagai indikator utama dalam evaluasi kualitas hidup dan kesejahteraan sosial di suatu daerah.

Menurut Pfeiffer, et al. (2020) kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk partisipasi komunitas, kondisi fisik lingkungan, dan kualitas layanan publik. Menurut McKnight, et al. (2019) kepuasan terhadap layanan publik yang baik dapat meningkatkan kesejahteraan subjektif dan kualitas hidup penduduk. Berdasarkan teori yang menyatakan bahwa beberapa faktor yang

diasumsikan penting dengan berdampak terhadap kepuasan masyarakat, yaitu berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang sejenis, maka terdapat reseach gap yang merupakan reverensi sebagai pembanding penelitian ini. Maka penelitian terdahulu dikemukakan oleh Ratmelia, et al. (2024) pada Kabupaten Kutai Timur. Dengan hasil penelitian memberikan masukan pentingnya perencanaan dan pengkoordinasian kebijakan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Karningsih (2023) pada layanan administrasi kependudukan di Polsek Mapsu Polres Takalar. Menyatakan bahwa pentingnya mengutamakan kompetensi dan kualitas pelayanan untuk mendapatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan. Peneliti selanjutnya oleh Idris (2023) Pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat atas layanan personil Polsek Mapsu Polres Takalar. Menunjukkan pentingnya kompetensi, disiplin kerja, kualitas pelayanan untuk kepuasan masyarakat.

Kompetensi memiliki peran penting dalam mendapatkan kepuasan masyarakat. Menurut Syahnar (2021) terhadap kualitas pelayanan administrasi, sarana prasarana, dan perilaku pegawai terhadap kepuasan masyarakat pemohon e-ktip dan akte kelahiran pada dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Bireuen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pentingnya kompetensi dan lingkungan kerja untuk meningkatkan kinerja. Kadir (2021) menjelaskan bahwa analisis pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan terpadu satu pintu kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin di Rantau. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meningkatnya kompetensi dalam melayani dan memahami keinginan masyarakat untuk mencapai kepuasan masyarakat. Menurut Krynychna dan Gurkovskii (2020) dengan kompetensi yang tinggi, aparatur pemerintah dapat memberikan pelayanan yang lebih responsif dan berkualitas, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan masyarakat. Dewi, et.al (2019) menyatakan bahwa kompetensi pegawai, komitmen pegawai, kinerja pegawai, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan dalam melayani masyarakat membutuhkan kompetensi untuk dapat menimbulkan kepuasan masyarakat, dimana kompetensi pegawai berguna untuk menarik dan mempertahankan masyarakat. Nasution, et al.

(2021) menjelaskan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Labuhan Batu Selatan.

Sarana dan prasarana merupakan fondasi penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan mencapai kepuasan mereka. Ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana yang memadai akan berdampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan, mulai dari ekonomi, sosial, hingga budaya. Menurut Mulyanto & Susilowati (2021) menunjukkan bahwa tanpa adanya pengelolaan dan pemanfaatan yang efektif, kualitas pelayanan publik tetap tidak optimal. Mereka menemukan bahwa meskipun fasilitas tersedia, masalah dalam pengelolaan dan pemanfaatan menyebabkan pelayanan tidak efisien dan tidak memenuhi harapan masyarakat. Menurut Widjarto, et al. (2019) menunjukkan bahwa infrastruktur yang baik dapat mempercepat proses pelayanan dan mengurangi waktu tunggu, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat. Menurut Homaidi dan Ibad (2019) infrastruktur yang baik dapat mempermudah akses masyarakat terhadap layanan, sehingga meningkatkan kepuasan mereka. Firdau, Imam (2023) terhadap pengaruh sarana dan prasarana serta pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa sarana dan prasarana serta pelayanan publik bisa memberikan kontribusi pengaruh pada variabel kepuasan masyarakat. Anela L.A. (2021) menyatakan bahwa pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Balai Desa Songgom Kabupaten Brebes menunjukkan bahwa kualitas sarana prasarana berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Desa Songgom. maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas sarana prasarana maka meningkat pula kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik merupakan fondasi penting dalam membangun hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat. Menurut Engdaw (2020) menjelaskan bahwa dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan aspek fisik berhubungan positif dengan kepuasan pelanggan. Menurut Fahim (2019) kualitas pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik, tetapi juga memperkuat hubungan antara masyarakat dan pemerintah. Menurut Hadi, et.al (2019)

pengukuran kualitas pelayanan secara terus-menerus dan perbaikan berkelanjutan sangat penting untuk memastikan bahwa kebutuhan dan harapan masyarakat terpenuhi. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik berkontribusi signifikan terhadap kepuasan masyarakat secara keseluruhan (Aqsa, et al. 2021). Dengan demikian, peningkatan kompetensi, pengembangan sarana prasarana, yang baik akan berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat secara keseluruhan (Widjanarko & Adi, 2020). Menurut Hidayati (2014) menjelaskan bahwa kepuasan yang dirasakan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon belum mampu memberikan tingkat kepercayaan masyarakat kepada Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon. Hal ini didukung berdasarkan hasil kuesioner dari jawaban responden (masyarakat) mengenai bukti nyata.

Kualitas pelayanan publik merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Terdapat beberapa pengertian dari kualitas pelayanan publik yang diungkapkan oleh beberapa pakar berikut ini. Menurut Mulyanto & Susilowati (2021) menunjukkan bahwa tanpa adanya pengelolaan dan pemanfaatan yang efektif, kualitas pelayanan publik tetap tidak optimal. Mereka menemukan bahwa meskipun fasilitas tersedia, masalah dalam pengelolaan dan pemanfaatan menyebabkan pelayanan tidak efisien dan tidak memenuhi harapan masyarakat. Menurut Suryantoro, et al. (2020) menjelaskan Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

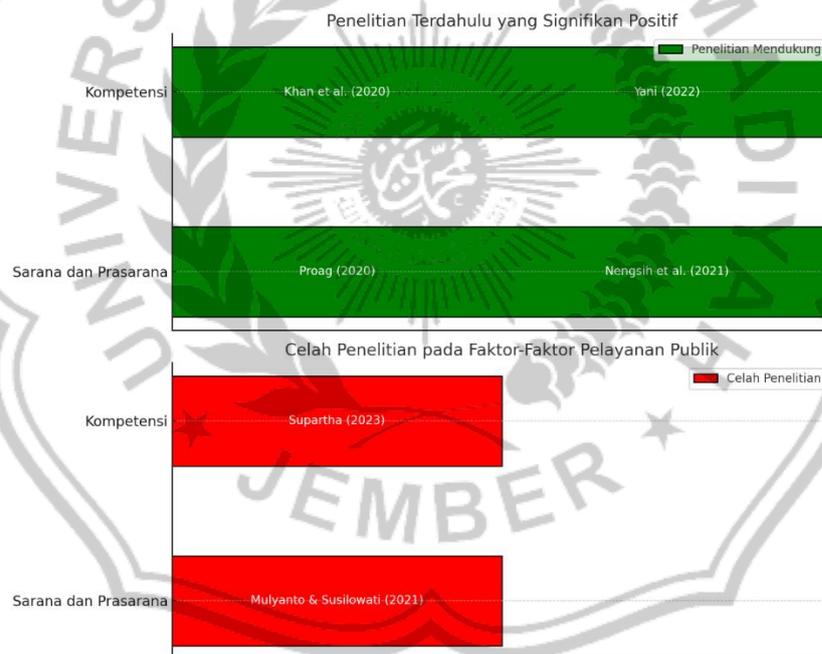
Kepuasan masyarakat didapatkan dengan pelayanan publik yang baik dan memuaskan bagi masyarakat itu sendiri. Menurut Nur'aini dan Ediwidjojo (2020) terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen menunjukkan bahwa berdasarkan 9 unsur indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, biaya/tarif pelayanan merupakan unsur dengan nilai IKM tertinggi akan bisa mencapai kepuasan masyarakat. Menurut Suandi (2019) menunjukkan bahwa berdasarkan perhitungan

indeks kepuasan masyarakat yang mengacu pada maka diperoleh angka indeks sebesar 71,95 yang berada pada interval 62,51 – 81,25, sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat “B(Baik)”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Belitang secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik. Menurut Mardiyanto et.al (2017) berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Kotabaru dengan perolehan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 54,10 yang berada pada interval 43,76 - 62,50 sehingga kualitas kinerja pelayanan kantor Kecamatan Kotabaru berada pada tingkat “C”. hal ini menunjukan bahwa kinerja pelayanan kantor kecamatan Kotabaru kabupaten Karawang pada tahun 2017 secara keseluruhan termasuk dalam ketegori kurang baik

Kompetensi memainkan peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Menurut Adi, et al. (2023) kompetensi ini mencakup kombinasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk melaksanakan tugas dengan efektif dan efisien. Menurut Sochynska-Sybirtseva (2021) peningkatan kompetensi melalui pelatihan dan pengembangan profesional yang berkelanjutan dapat membantu aparatur pemerintah dalam memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi aparatur pemerintah secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat (Rahmasari, et al. 2022). Cahyarini F.D. (2021) terhadap pengembangan kompetensi digital pada pelayanan publik. Hasil penelitian ini menunjukkan hambatan-hambatan dan kendala yang ditemui dalam pelayanan perlu segera diatasi dengan pengembangan program transformasi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Supartha (2023) menemukan bahwa meskipun kompetensi pegawai meningkat, tanpa adanya motivasi dan evaluasi kinerja yang objektif, peningkatan kualitas pelayanan tidak dapat dicapai secara optimal.

Sarana prasarana wajib diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menurut Proag (2020) sarana dan prasarana yang memadai merupakan faktor krusial dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Infrastruktur yang berkualitas tinggi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas

pelayanan, serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. menurut Nur Nengsih (2021) keberadaan infrastruktur yang memadai juga dapat mendukung pelaksanaan tugas-tugas aparat pemerintah secara lebih efektif dan efisien, sehingga pelayanan publik dapat diberikan dengan lebih baik. Dengan demikian, investasi dalam pengembangan sarana dan prasarana merupakan langkah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat secara keseluruhan (Langkana, et al. 2022). Menurut Prasasti, et al. (2023) ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai juga menjadi penentu utama dalam mendukung kinerja aparat dan efisiensi pelayanan publik. menurut Yusribau (2014) bahwa skor gap terbobot antara persepsi dan harapan pengguna layanan pencatatan nikah cukup signifikan namun bernilai negatif. Ini berarti bahwa pelayanan pencatatan nikah pada KUA Dullah Selatan belum memenuhi harapan pengguna layanan.



**Gambar 1.2 Mapping Peneletian Terdahulu**

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa berbagai faktor seperti kompetensi pegawai, sarana dan prasarana, memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Kompetensi pegawai yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional terbukti berkontribusi positif terhadap kinerja dan kualitas pelayanan publik di berbagai instansi

pemerintah. Penelitian oleh Khan et al. (2020) mengungkapkan bahwa kompetensi pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja dan kualitas pelayanan publik di sektor kesehatan (Khan, et al. 2020). Selain itu, Yani (2022) menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di sektor Kesehatan (Yani, 2022). Penelitian oleh Proag (2020) menegaskan bahwa ketersediaan infrastruktur yang memadai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik, terutama dalam konteks pengelolaan air bersih (Proag, 2020). Nengsih et al. (2021) juga menemukan bahwa sarana dan prasarana yang baik meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Bantaeng (Nur Nengsih, 2021b).

Celah penelitian tervalidasi dimana, meskipun banyak penelitian menunjukkan pengaruh positif dari kompetensi, sarana prasarana, terhadap kualitas pelayanan publik, terdapat pula penelitian yang menunjukkan hasil berbeda, yang menyoroti adanya gap dan celah dalam penelitian ini. Salah satu celah utama adalah bahwa peningkatan kompetensi pegawai tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik jika tidak disertai dengan motivasi yang memadai dan evaluasi kinerja yang objektif. Supartha (2023) menemukan bahwa meskipun kompetensi pegawai meningkat, tanpa adanya motivasi dan evaluasi kinerja yang objektif, peningkatan kualitas pelayanan tidak dapat dicapai secara optimal (Supartha, 2023).

Berdasarkan data fluktuasi bulanan kepuasan masyarakat pada Sekretariat Daerah Kabupaten Jember pada tahun 2023, ditemukan bahwa tingkat kepuasan masyarakat mengalami variasi yang signifikan sepanjang tahun. Pada bulan Januari, kepuasan masyarakat berada pada angka 78%, yang dianggap sebagai awal yang stabil setelah liburan akhir tahun. Peningkatan terjadi pada bulan Februari dengan tingkat kepuasan mencapai 80%, yang mungkin disebabkan oleh implementasi kebijakan baru atau peningkatan kualitas layanan. Namun, penurunan kembali terjadi pada bulan Maret hingga mencapai 77%, yang dapat disebabkan oleh penurunan kualitas layanan atau isu-isu lain yang muncul di awal tahun. Penurunan yang lebih tajam terjadi pada bulan April dengan tingkat kepuasan mencapai titik terendah 75%. Pemulihan mulai terlihat pada bulan Mei dengan tingkat kepuasan

naik kembali menjadi 79%, yang terus meningkat hingga mencapai puncaknya pada bulan Juli dengan tingkat kepuasan 85%, yang bisa jadi merupakan hasil dari perbaikan besar-besaran dalam layanan atau program-program unggulan yang diapresiasi oleh masyarakat. Namun, pada bulan Agustus, tingkat kepuasan kembali turun menjadi 80%, dan terus menurun hingga bulan Oktober dengan tingkat kepuasan 77%. Penurunan ini bisa disebabkan oleh penurunan kualitas layanan setelah puncak di bulan Juli atau karena munculnya isu-isu baru yang belum teratasi. Pada bulan November, tingkat kepuasan sedikit meningkat menjadi 76%, yang menunjukkan upaya untuk memperbaiki layanan, namun belum sepenuhnya kembali ke tingkat yang lebih tinggi. Akhirnya, pada bulan Desember, tingkat kepuasan mencapai 79%, mungkin karena adanya perbaikan layanan menjelang akhir tahun atau implementasi program akhir tahun yang positif. Fluktuasi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dinamis dan dipengaruhi oleh berbagai faktor.

Berdasarkan permasalahan yang disampaikan di Tabel 1.1 yaitu kepuasan masyarakat terkait dengan pelayanan kesekretariat daerah masih belum optimal karena nilai kepuasannya yaitu 84,636%. Selain itu, terkait reset terdahulu yang menghubungkan tentang kompetensi, sarana prasarana dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat masih terdapat hasil yang masih kontra diksi. Oleh karena itu penelitian ini perlu dilakukan. Celah penelitian yang telah tervalidasi dan fenomena fluktuasi kepuasan masyarakat yang ditemukan, penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi untuk dilakukan. Celah penelitian menunjukkan bahwa meskipun banyak penelitian menunjukkan pengaruh positif dari kompetensi, sarana prasarana, terhadap kualitas pelayanan publik, terdapat juga penelitian yang menyoroiti adanya gap signifikan dalam implementasi yang memadai dan evaluasi kinerja yang objektif. Fenomena fluktuasi bulanan kepuasan masyarakat di Kabupaten Jember menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dinamis dan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Oleh karena itu, penelitian ini layak dilakukan untuk mengidentifikasi dan mengatasi faktor-faktor yang menyebabkan penurunan kepuasan masyarakat, serta untuk mengembangkan strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Penelitian ini juga

penting untuk memberikan rekomendasi kebijakan yang berbasis bukti guna meningkatkan responsivitas dan efisiensi pelayanan publik, sehingga dapat mencapai kepuasan masyarakat yang lebih tinggi sepanjang tahun sehingga penelitian dengan judul “Pengaruh Kompetensi dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Kualitas Pelayanan Publik sebagai Variabel Intervening pada Sekretariat Daerah Kabupaten Jember” perlu dilaksanakan dan diteliti.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kompetensi aparatur pemerintah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Jember?
2. Apakah sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Jember?
3. Apakah kompetensi aparatur pemerintah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Sekretariat Daerah Kabupaten Jember?
4. Apakah sarana dan prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Sekretariat Daerah Kabupaten Jember?
5. Apakah kualitas pelayanan public berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Sekretariat Daerah Kabupaten Jember?
6. Apakah kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan publik?
7. Apakah Sarana Prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan publik?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diidentifikasi, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh kompetensi aparatur pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Jember.

2. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh sarana dan prasarana terhadap kualitas pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Jember.
3. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh kompetensi aparatur pemerintah terhadap kepuasan masyarakat di Sekretariat Daerah Kabupaten Jember.
4. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh sarana dan prasarana terhadap kepuasan masyarakat di Sekretariat Daerah Kabupaten Jember.
5. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Sekretariat Daerah Kabupaten Jember.
6. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh mediasi kualitas pelayanan publik terhadap hubungan antara kompetensi aparatur pemerintah dan kepuasan masyarakat di Sekretariat Daerah Kabupaten Jember.
7. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh mediasi kualitas pelayanan publik terhadap hubungan antara sarana dan prasarana dan kepuasan masyarakat di Sekretariat Daerah Kabupaten Jember.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan berbagai manfaat, baik secara praktis maupun teoritis.

##### **1.4.1 Manfaat Praktis**

1. Bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Jember: Penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna untuk meningkatkan kompetensi aparatur pemerintah, memperbaiki sarana dan prasarana, serta menyempurnakan sistem penanganan pengaduan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.
2. Bagi Aparatur Pemerintah: Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai panduan untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan publik.
3. Bagi Masyarakat: Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat langsung berupa peningkatan kualitas pelayanan publik yang diterima, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Jember.

4. Bagi Pembuat Kebijakan: Penelitian ini dapat menjadi acuan dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif dan efisien dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

#### **1.4.2 Manfaat Teoritis**

1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan: Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori dalam bidang manajemen pelayanan publik, khususnya terkait dengan pengaruh kompetensi aparatur, sarana dan prasarana, terhadap kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.
2. Literatur Penelitian: Hasil penelitian ini dapat menambah literatur penelitian yang ada, sehingga dapat dijadikan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa.

Dengan manfaat-manfaat ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan baik secara praktis maupun teoritis dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat di Sekretariat Daerah Kabupaten Jember.