

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Memajukan kesejahteraan umum merupakan salah satu dari tujuan Negara Indonesia yang tercantum dalam Pembukaan (Preamble) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, mengartikan bahwa pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan serta kewajiban setiap warga negaranya, baik diberikan melalui pemerintahannya maupun pelaksanaan pelayanan publiknya, yakni dengan memberikan jaminan untuk mendapatkan akses pelayanan bagi seluruh warga negara tanpa terkecuali. Pemberian jaminan atas akses pelayanan tersebut merupakan bentuk implementasi peranan dan fungsi pemerintah sebagai penyedia layanan, sehingga keberadaannya sangat penting bagi masyarakat karena dapat menentukan dan mengukur kemampuan pemerintah dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat (Lempao *et al.*, 2023).

Kualitas Pelayanan merupakan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan berkualitas dimana Kantor DP3AKB (Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Keluarga Berencana) berperan penting dalam menyediakan layanan publik yang terkait dengan perlindungan dan pemberdayaan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik menjadi esensial untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Selain itu, efisiensi dan efektivitas layanan dapat dilihat dari layanan yang berkualitas dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pemenuhan tugas dan fungsi DP3AKB, sehingga dapat berkontribusi pada pembangunan masyarakat yang lebih baik. Komunikasi interpersonal dengan kepuasan masyarakat berkaitan dengan pentingnya interaksi yang efektif antara penyedia layanan dengan masyarakat atau pelanggan yang dilayani. Komunikasi interpersonal yang baik dapat menciptakan hubungan yang lebih harmonis, meningkatkan pemahaman, serta memfasilitasi penyampaian informasi secara jelas dan efektif, sehingga berdampak positif pada tingkat kepuasan masyarakat. Pentingnya Disiplin Kerja adalah bentuk kepatuhan terhadap aturan dan standar kerja dimana disiplin kerja yang tinggi merupakan salah satu indikator penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang tertib dan produktif. Ini penting untuk memastikan bahwa setiap pegawai menjalankan tugasnya sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Disiplin kerja yang baik tidak hanya mempengaruhi kinerja individu, tetapi juga berdampak pada citra dan kredibilitas organisasi di mata masyarakat. Kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan merupakan salah satu tolok ukur utama dalam menilai keberhasilan pelayanan publik. Tingkat kepuasan masyarakat dapat mencerminkan seberapa baik kantor DP3AKB dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Suparman, 2020).

DP3AKB Kabupaten Jember merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah yang berada dibawah bupati, sehingga bupati bertanggung jawab langsung terhadap program yang ada di DP3AKB. Kabupaten Jember termasuk kota dengan beberapa kasus yang biasanya ditangani oleh DP3AKB yang meliputi kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak yaitu termasuk kekerasan dalam rumah tangga, kekerasan seksual, penelantaran anak, dan bentuk kekerasan lainnya, angka kemiskinan yang tinggi dengan kasus keluarga pra sejahtera. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti terdapat keluhan masyarakat terkait pelayanan. Jika terdapat keluhan atau ketidakpuasan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan, maka penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebabnya dan mencari solusi yang tepat. Selain itu juga adanya harapan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih baik

dimana masyarakat mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan. Sebagaimana yang sudah dikemukakan bahwasanya pembangunan nasional ialah usaha meningkatkan kualitas SDM di Indonesia secara berkelanjutan melalui penggunaan kemajuan pengetahuan serta teknologi dan mempertimbangkan perkembangan global (Adilah *et al.*, 2023).

Peran yang dilakukan DP3AKB Kabupaten Jember dalam mengatasi permasalahan yang timbul di masyarakat antara lain, pemberdayaan Perempuan, DP3AKB berperan dalam meningkatkan kapasitas dan partisipasi perempuan dalam berbagai bidang, termasuk ekonomi, politik, dan sosial. Program pelatihan, kewirausahaan, dan pendidikan bagi perempuan seringkali dilaksanakan untuk mencapai tujuan ini, Perlindungan Anak, DP3AKB memiliki tugas penting dalam melindungi hak-hak anak dan memastikan bahwa anak-anak mendapatkan perlindungan dari kekerasan, eksploitasi, dan diskriminasi. Program-program seperti sosialisasi hak anak, pendampingan kasus kekerasan anak, dan layanan konseling bagi anak dan keluarga adalah bagian dari upaya ini. Kesejahteraan Keluarga, Melalui program keluarga berencana dan layanan kesehatan reproduksi, DP3AKB berusaha meningkatkan kesejahteraan keluarga. Program ini mencakup penyuluhan tentang kesehatan reproduksi, akses kontrasepsi, serta layanan kesehatan ibu dan anak, dan Penanganan Kekerasan dalam Rumah Tangga, DP3AKB juga memiliki peran penting dalam menangani kasus kekerasan dalam rumah tangga (KDRT). Mereka menyediakan layanan pendampingan, konseling, dan perlindungan bagi korban KDRT serta bekerja sama dengan pihak kepolisian dan lembaga lain untuk penegakan hukum. Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana (DP3AKB) selaku perwakilan dari pemerintah kota memiliki fokus untuk membangun kesejahteraan sosial dan menyelesaikan permasalahan

Kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Keluarga Berencana (DP3AKB) memiliki peran penting dalam memberikan layanan kepada masyarakat, khususnya terkait pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, dan pengelolaan program keluarga berencana. Dalam menjalankan tugasnya, DP3AKB diharapkan dapat memberikan pelayanan berkualitas tinggi yang mampu memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa banyak faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan, komunikasi interpersonal, dan disiplin kerja pegawai menjadi beberapa faktor penting yang diduga berperan besar dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik biasanya mencakup aspek kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kehandalan dalam melayani masyarakat. Sementara itu, komunikasi interpersonal menggambarkan sejauh mana pegawai mampu menyelesaikan tugasnya secara efisien dan efektif. Disiplin kerja, di sisi lain, menunjukkan kedisiplinan pegawai dalam mematuhi aturan dan etika kerja yang berlaku. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator utama keberhasilan pemerintahan daerah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Keluarga Berencana (DP3AKB) Jember memegang peranan penting dalam upaya meningkatkan kesejahteraan perempuan, anak, dan keluarga melalui berbagai program pelayanan. Namun, berdasarkan hasil observasi awal dan masukan dari masyarakat, terdapat beberapa permasalahan terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh DP3AKB Jember.

Permasalahan tersebut antara lain meliputi: Kurangnya responsivitas petugas pelayanan: Sebagian masyarakat mengeluhkan lambannya respons petugas dalam menanggapi pengaduan atau kebutuhan masyarakat. Minimnya informasi layanan: Kurangnya penyebaran informasi yang jelas dan mudah diakses oleh masyarakat mengenai program dan prosedur pelayanan. Sarana dan prasarana yang kurang memadai: Beberapa fasilitas kantor seperti ruang tunggu, alat komunikasi, dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas belum optimal.

Komunikasi interpersonal merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi keberhasilan organisasi pelayanan publik, termasuk di Kantor DP3AKB Kabupaten Jember. Sebagai lembaga yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, dan program keluarga berencana, efektivitas komunikasi interpersonal antara pegawai dan masyarakat menjadi kunci utama untuk memastikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, dalam kenyataannya, sering kali muncul permasalahan komunikasi yang dapat berdampak pada kepuasan masyarakat. Permasalahan tersebut meliputi kurangnya keterampilan mendengarkan aktif dari petugas, tidak jelasnya informasi yang disampaikan, serta kurangnya empati dalam menangani keluhan atau kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan, yang pada akhirnya dapat mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi tersebut. Studi awal menunjukkan bahwa masyarakat yang merasa kurang puas dengan pelayanan sering mengeluhkan ketidaksesuaian informasi, lambatnya respon petugas, serta kesenjangan dalam pemahaman kebutuhan mereka. Di sisi lain, pegawai menghadapi tantangan seperti beban kerja yang tinggi, kurangnya pelatihan komunikasi, dan keterbatasan waktu dalam memberikan pelayanan personal kepada masyarakat.

Dalam upaya memberikan pelayanan publik yang optimal, Kantor DP3AKB Jember memiliki peran penting dalam mendukung tercapainya kesejahteraan masyarakat, khususnya dalam bidang pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, dan keluarga berencana. Sebagai instansi yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, kualitas pelayanan yang diberikan menjadi tolok ukur kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah. Namun, pada kenyataannya, terdapat sejumlah permasalahan yang berhubungan dengan disiplin kerja pegawai yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Beberapa permasalahan yang sering muncul antara lain: kedisiplinan waktu, keterlambatan pegawai dalam memulai pelayanan atau ketidakhadiran pada jam kerja mengakibatkan masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkan. Komitmen terhadap standar layanan, beberapa pegawai belum sepenuhnya menjalankan tugas sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, sehingga kualitas layanan menjadi tidak konsisten.

Beberapa studi sebelumnya mengindikasikan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, namun masih terdapat ketidakpastian mengenai sejauh mana faktor kinerja dan disiplin kerja pegawai juga turut berkontribusi. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh dari ketiga faktor tersebut terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor DP3AKB. Dengan hasil penelitian ini, diharapkan pihak DP3AKB dapat memahami faktor-faktor kunci yang perlu ditingkatkan

dalam upaya mencapai kepuasan masyarakat yang lebih tinggi, sehingga dapat mendukung tercapainya pelayanan publik yang optimal.

Alasan peneliti melakukan penelitian terhadap masyarakat di Kabupaten Jember yang mengikuti pelatihan dan program yang diselenggarakan oleh kantor DP3AKB adalah terdapat keluhan atau ketidakpuasan akan pelayanan yang diberikan. Keluhan ini mencakup berbagai aspek, seperti waktu pelayanan yang kurang efektif, sikap petugas yang dinilai kurang ramah, dan hasil program yang tidak sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Faktor yang menjadi pertimbangan dalam penelitian ini adalah peneliti ingin mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan, komunikasi interpersonal, dan disiplin kerja petugas memengaruhi kepuasan masyarakat dalam menerima layanan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memahami bagaimana pelayanan yang diberikan dapat membantu masyarakat Kabupaten Jember mengatasi permasalahan mereka, meningkatkan kemandirian, dan menciptakan hubungan yang lebih harmonis antara masyarakat dan pemerintah daerah melalui program-program yang lebih responsif terhadap kebutuhan mereka.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan oleh peneliti, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat?
2. Apakah komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat?
3. Apakah disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh signifikan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat.
3. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh signifikan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi Universitas Muhammadiyah Jember**

1. Sebagai bahan diskusi dalam proses belajar mengajar maupun penelitian dibidang Manajemen Ekonomi.
2. Sebagai literatur dan referensi kepustakaan dalam penulisan jurnal maupun artikel dalam bidang Manajemen Ekonomi.

#### 1.4.2 Bagi Peneliti

1. Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kinerja petugas, dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat
2. Sebagai bahan perbandingan teori yang didapatkan dalam proses perkuliahan dengan penerapan dilapangan dan menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan

