

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pegawai suatu instansi pada dasarnya merupakan satu-satunya sumber utama organisasi yang tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya, sebab bagaimanapun baiknya suatu organisasi, lengkapnya fasilitas serta sarana tidak akan bermanfaat tanpa adanya pegawai yang mengatur, menggunakan dan memeliharanya. Keberhasilan instansi dalam mencapai tujuan merupakan salah satu cerminan dari organisasi yang efektif. Pegawai negeri sebagai aparatur pemerintah dan sebagai abdi masyarakat diharapkan selalu siap menjalankan tugas dengan baik dan siap melayani masyarakat dengan baik pula.

Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, terjangkau, dan terukur.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan

lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.<sup>1</sup>

Dengan demikian jika seorang pegawai mampu memberikan pelayanan yang tinggi kepada masyarakat, maka masyarakat akan merasa puas, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan rendah, maka secara otomatis masyarakat tidak akan puas dengan pelayanan yang diberikan. Semuanya tergantung dengan kinerja yang dilakukan oleh pegawai itu sendiri.

Kepuasan masyarakat adalah kunci sukses dan keberhasilan utama pegawai Kantor Wali Nagari dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Jika itu terwujud imbasnya bisa dirasakan yakni meningkatkan kepuasan yang di rasakan masyarakat . Bagi masyarakat kepuasan pelayanan yang diterimanya menjadi suatu acuan untuk menilai kemampuan Kantor Wali Nagari dalam melayani masyarakat.

Pelayanan merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok orang atau seseorang birokrasi pemerintah untuk memberikan bantuan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan yaitu pelayanan dalam pengurusan administrasi yang dilakukan di kantor walinagari kapeh panji jaya talok kepada masyarakat, yang diantaranya sebagai berikut.

---

<sup>1</sup> *Peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik indonesia , No.15tahun 2004 tentang pedoman standar pelayanan*

**Tabel 1.1**  
**Jenis-Jenis Surat Pengurusan Di Kantor Wali Nagari Kapeh Panji Jaya**  
**Talaok Tahun 2017**

No	NAMA
1.	Surat kurang mampu
2.	Surat keterangan kelahiran
3.	Surat keterangan kematian
3.	Surat keterangan pindah
4.	Surat keterangan pindah datang
5.	Surat keterangan
6.	Surat pengantar nikah
7.	Surat pengurusan kk
8.	Surat pengurusan ktp
9	Surat keterangan usaha
10	Surat keterangan domisili
11	Surat pengantar berkelakuan baik

*Sumber: Pegawai Kapeh Panji Jaya Talaok*

Berdasarkan tabel 1.2 terdapat jenis-jenis pengurusan yang pernah melakukan di Kantor Wali Nagari Kapeh Panji Jaya Talaok.

Adapun jumlah penduduk dan pekerjaan yang ada di kantor Wali Nagari Kapeh Panji Jaya Talaok adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Pendudukan Kapeh Panji Jaya Talaok**  
**Tahun 2016**

No	Nama Kampung/Jorong	Jumlah
1.	Diplomat I/II	16
2.	Strata II	2
3.	Akademi/diplomat III/S. muda	23
4.	Diplomat IV/strata 1	760
5.	SLTA/SEDERAJAT	553
6.	SLTP/SEDERAJAT	840
7.	SD/SEDERAJAT	432
8.	Tidak tamat SD/sederajat	544
9.	Tidak/ belum sekolah	105
	<b>JUMLAH</b>	<b>3275</b>

*Sumber: Pegawai Kapeh Panji Jaya Talaok*

Tabel di atas 1.2 merupakan jumlah penduduk dan masyarakat Kapeh panji Jaya Talaok dan pekerjaannya.

Berdasarkan data di atas hasil *survey* awal yang peneliti lakukan Di kapeh panji jaya talok mengalami pemekaran pada tahun 2012 yang memisahkan diri dari Kenagarian Talaok (Nagari Induk), yang mana di kenagarian kapeh panji jaya talaok terdiri dari tiga kampung yaitu Kampung Apa Jaya, Kampung Jambak dan Kampung Ganting. Dan masing-masing kengarian mendapatkan dana sebesar 1.2 miliar setiap tahun nya dari pemerintah pusat sehingga banyak masyarakat berminat menjadi wali nagari.

Sedangkan kualitas pelayanan di Kantor Wali Nagari Kapeh Panji Jaya Talaok sampai saat ini tidak mengalami banyak masalah, hanya saja ada beberapa masyarakat yang masih kurang puas terhadap pelayanan di kantor Wali Nagari Kapeh panji Jaya Talaok, maka perlu adanya penyempurnaan kinerja supaya menjadi efektif.

Adapun kualitas pelayanan menurut (Parasuraman, Zeithamal, Berry) dalam Aritonang, ada lima dimensi , yaitu: Tangible (wujud fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan) dan Empathy (empati) <sup>2</sup>

Berdasar konsep tentang dimensi kualitas pelayanan di atas, kantor wali nagari telah melaksanakan pelayanan pada masyarakat yang meliputi:

Penyediaan sarana dan prasarana cukup memadai . Sarana prasarana yang diberikan meliputi tempat duduk, meja, kipas angin dan televisi. Namun

---

<sup>2</sup> Dani Tria Saputra dan Soedjono, *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen*, Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 10 (2014) hlm,2

tempat duduk untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan yang masih kurang. Sedangkan upaya kehandalan yang dilakukan oleh wali nagari yaitu Meningkatkan kualifikasi pegawai dengan program pelatihan terutama dalam aspek pelayanan, karena belum semua pegawai yang memiliki kemampuan yang baik dalam melayani masyarakat. Dan serta pegawai harus meningkatkan responsivitas terhadap keluhan masyarakat, karena sampai sekarang keluhan masyarakat belum semuanya di respon oleh pegawai. Namun Sikap pegawai sudah bisa dikatakan santun, sopan dan simpati kepada masyarakat yang melakukan pelayanan, Namun masih harus di tingkat demi kemajuan Nagari kapeh panji jaya talaok.

Dengan aspek dasar pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Kantor Wali Nagari di atas diharapkan masyarakat merasa puas, namun terkadang ada juga masyarakat yang belum merasa puas.

Maka dari itu peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul: **“Pengaruh kehandalan, empati dan responsif pegawai terhadap kepuasan masyarakat di kantor wali nagari kapeh panji jaya talaok.**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat disimpulkan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Perlu adanya peningkatan kinerja pegawai (*reliability*). di Kantor Wali Nagari Kapeh Panji Jaya Talaok

2. Perlu adanya peningkatan kepedulian pegawai dalam segi pelayanan (*empathy*) di Kantor Wali Nagari Kapeh Panji Jaya Talaok
3. Perlu adanya peningkatan daya tanggap pegawai terhadap keluhan masyarakat. (*responsive*) di Kantor Wali Nagari Kapeh Panji Jaya Talaok
4. Masyarakat belum sepenuhnya puas dengan kinerja pegawai, karena faktor permasalahan atau hambatan yang timbul dari pegawai di Kantor Walinagari Kapeh Panji Jaya Talaok.

### C. Rumusan Masalah

Setelah di bentuk batasan masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah berdasarkan latar belakang masalah di atas. Adapun rumusan masalah yang di bentuk adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan di kantor wali nagari kapeh panji jaya talaok?
2. Bagaimana pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan di kantor wali nagari kapeh panji jaya talaok?
3. Bagaimana pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan di kantor wali nagari kapeh panji jaya talaok?
4. Bagaimana pengaruh kehandalan, empati dan responsif terhadap kepuasan masyarakat.?

### D. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dibatasi pada masih adanya keluhan



masyarakat terhadap kehandalan, empati dan daya tanggap pegawai yang di berikan Kantor Wali Nagari Kapeh Panji Jaya Talaok.

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan batasan masalah, maka tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan masyarakat di kantor wali nagari kapeh panji jaya talaok.
2. Untuk mengetahui pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan masyarakat di kantor wali nagari kapeh panji jaya talaok.
3. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan masyarakat di kantor wali nagari kapeh panji jaya talaok.
4. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan, empati dan responsif terhadap kepuasan masyarakat di kantor wali nagari kepeh panji jaya talaok.

#### **F. Manfaat penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya, dan berbagai kalangan umumnya. manfaat yang di peroleh dari hasil penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti

Dapat mengembangkan dan menerapkan ilmu pengetahuan sampai seberapa jauh teori-teori yang sudah diterapkan pada kasus lapangan sehingga hal-hal yang masih di rasa kurang dan dapat diperbaiki.

## 2. Bagi akademik

Sebagai bahan referensi atau kepustakaan bagi mereka yang membutuhkan informasi dalam bidang sumber daya manusia khususnya mengenai kehandalan empati dan daya tanggap pegawai mempengaruhi kepuasan sebagai dasar perbandingan untuk dijadikan evaluasi.

## 3. Bagi pemerintahan kantor Wali nagari

Diharapkan sebagai bahan masukan bagi Wali nagari Kapeh Panji Jaya Talaok sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam mencapai tujuan pemerintah nagari secara keseluruhan.

### G. Penjelasan Judul

Berdasarkan judul skripsi yang penulis buat maka dapat dijelaskan pengertian kata-kata yang terdapat pada judul berikut ini:

**Pengaruh** : Dampak kuat yang mendatangkan positif maupun negatif, yang penulis maksud di sini adalah apakah ada dampak dari pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

**Kehandalan** : Kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

**Empati** : Sikap tegas tetapi perhatian dari pegawai terhadap pelanggan/masyarakat.

**resposif** : Kesanggupan untuk membatu untuk menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pelanggan.



Kepuasan : Tingkat perasaan seseorang telah membandingkan kinerja (hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Jadi maksud dari judul keseluruhan adalah menguraikan dampak dari kehandalan, empati dan responsif pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Wali nagari Kapeh Panji Jaya Talaok.

#### **H. Sistematika Penulisan**

Agar penulisan skripsi ini lebih terarah, dan tersusun secara sistematis, maka diurutkan berdasarkan bab-bab dan beberapa sub bab, skripsi ini terdiri dengan lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

**BAB I** : Pendahuluan, dalam bab ini penulis akan menguraikan latar belakang, rumusan masalah, batas masalah, tujuan penelitian, penjelasan dan sistematika penulisan.

**BAB II** : Landasan teori, dalam pembahasan ini penulis mengemukakan teori-teori yang berkenaan dengan judul dan juga menggambarkan tentang kerangka konseptual yang penulis lakukan.

**BAB III** : Metodologi penelitian, dalam bab ini penulis menjelaskan metode yang di pakai dalam melakukan penelitian yang terkait dengan tema yang telah ditentukan.

**BAB IV** : Hasil penelitian, pada bab ini akan disajikan dan dianalisa data-data yang ada serta konsep-konsep yang ditemukan dari analisis data tersebut.

BAB V : Penutup, dalam bab ini penulis mengambil kesimpulan sebagai penutup skripsi sehingga pembaca dapat melihat inti dari skripsi ini. Dalam bab ini juga diberikan saran penting berdasarkan pada penelitian yang dilakukan pada pihak terkait.



UIN IMAM BONJOL  
PADANG