

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Globalisasi di abad 21 ini memberikan pengaruh yang besar pada bidang manajemen sumber daya manusia. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, sangat diperlukan sumber daya manusia yang kreatif dan inovatif serta berkualitas dalam menghasilkan sesuatu, baik dalam produk maupun pelayanan dan kesejahteraan pegawai yang merupakan visi perusahaan. Sebuah bisnis bukan hanya mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan yang tidak terpenuhi, melainkan mampu menentukan target dimana organisasi dapat melayaninya dengan cara yang terbaik, memutuskan produk yang tepat, *service* dan program-program untuk berfikir dan melayani pasar ini dan meminta setiap orang dalam organisasi untuk berfikir dan melayani pelanggan dengan cara yang terbaik. Berusaha memecahkan masalah dengan memuaskan pelanggan merupakan kepemimpinan pasar yang diperoleh dengan penciptaan kepuasan pelanggan melalui inovasi produk/jasa, kualitas dan *service* pelanggan.

Menurut Tjiptono (2007) kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Menurut Kotler (dalam Rangkuti, 2006) secara umum kepuasan pengguna jasa adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari

perbandingan antara persepsi atau jasa layanan yang dirasakan dan diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, maka pengguna jasa tidak puas. Sedangkan jika kinerja memenuhi harapan, maka pengguna jasa layanan puas.

Pentingnya penilaian kualitas pelayanan yang rasional dan diterapkan secara objektif terlihat paling sedikit yakni kepentingan pegawai yang bersangkutan. Bagi para pegawai, penilaian tersebut berperan sebagai umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, keletihan, kekurangan dan potensinya yang pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan pengembangan kariernya. Dalam upaya memberdayakan pegawai dan pengembangannya, pihak manajerial berupaya melakukan tugas fungsinya melalui *planning, organizing, staffing, directing* dan *controlling* dengan tujuan agar bisa mencapai sasaran. Hal ini sesuai dengan kutipan Hasibuan (2002: 10). Mengelola dengan menyediakan sarana dan prasarana dalam rangka mewujudkan lingkungan kerja dan iklim kerja yang kondusif diharapkan bisa mendorong pegawai selalu berinovasi dan berkreasi termasuk membuat sistem yang *fair* dan struktur yang fleksibel dengan pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab yang jelas dan manusiawi dengan memerhatikan kemampuan pegawai dan usahanya dalam mencapai tujuan karirnya.

Oleh karena itu, maka diperlukan kualitas pelayanan yang baik dan kompetitif untuk mencapai kepuasan satuan kerja, mengarahkan segala potensi yang dimiliki untuk mengabdikan dirinya di lingkungan perusahaan, serta perusahaan harus mampu menciptakan kualitas kerja yang dapat memberi kesempatan pengembangan diri, kesejahteraan yang dapat menutupi kebutuhan dasar pekerja, serta lingkungan kerja yang aman dan nyaman sehingga dapat

meningkatkan kualitas yang optimal dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara lebih baik. Kualitas kerja terfokus pada penciptaan suasana lingkungan kerja yang manusiawi. Membangun kualitas kehidupan kerja dalam organisasi banyak tergantung pada visi dan misi organisasi perusahaan. Bila kualitas kerja telah diterapkan dan berhasil di semua ruang lingkup karyawan yang ada, tentunya karyawan akan termotivasi untuk meningkatkan prestasi kerja melalui suatu proses evaluasi yang terukur dalam sistem pengembangan karir yang meliputi penilaian dalam pengetahuan, keterampilan, dan keahlian.

Perusahaan yang kurang memperhatikan kualitas kerja sepertinya akan sulit mendapatkan atau mempertahankan pekerja yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan, bahkan akan sulit membangkitkan kinerja karyawan yang sudah ada untuk meningkatkan prestasi. Dan lebih dari itu akan menghadapi kondisi perpindahan pekerja (*labour turnovers*) karena mereka lebih memilih untuk bekerja di tempat atau perusahaan lain yang menerapkan berbagai faktor kualitas kehidupan kerja yang lebih menjanjikan (Umar, 2001:59).

Di lain pihak, Menteri Keuangan selaku Bendahara Umum Negara dan pejabat lainnya yang ditunjuk sebagai Kuasa Bendahara Umum Negara bukanlah sekedar kasir yang hanya berwenang melaksanakan penerimaan dan pengeluaran negara tanpa berhak menilai kebenaran penerimaan dan pengeluaran tersebut. Menteri Keuangan selaku Bendahara Umum Negara adalah pengelola keuangan dalam arti seutuhnya, yaitu berfungsi sekaligus sebagai kasir, pengawas keuangan, dan manajer keuangan.

Di bidang pelayanan perbendaharaan negara, langkah Direktorat Jenderal Perbendaharaan dalam mewujudkan tujuan reformasi birokrasi adalah dengan

pembentukan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Percontohan. KPPN Percontohan dibentuk dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan kepada *stakeholder*/satuan kerja Kementerian Lembaga/Negara. Pembukaan KPPN Percontohan merupakan sebuah komitmen bagi Direktorat Jenderal Perbendaharaan dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. KPPN Percontohan merupakan wujud nyata terhadap etos pelayanan yang baru yang dijanjikan akan berlangsung dengan cepat, akurat, sederhana dan transparan serta bebas dari pungutan. Percepatan waktu penyelesaian Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) menjadi hanya satu jam, dari waktu konvensional yang delapan jam, berpengaruh besar untuk memotong waktu perjumpaan yang berlarut-larut dengan satuan kerja.

Apalagi pertemuan hanya dibatasi di area *Front Office* atau tempat pelayanan, yang diciptakan sedemikian rupa sehingga tampak terbuka bagi pengawasan publik. Satuan kerja cukup berurusan pada satu tempat pelayanan dan langsung memperoleh kepastian atas penyelesaian Surat Perintah Membayar (SPM) yang diajukan, dan apabila tidak lengkap dan tidak memenuhi syarat langsung diberitahukan dikembalikan kepada pihak satuan kerja selaku pengguna jasa untuk dilakukan perbaikan. Percepatan yang cukup signifikan tersebut dilakukan melalui penyederhanaan proses penyelesaian pekerjaan, penggunaan teknologi informasi, dukungan sumber daya manusia yang handal serta perbaikan struktur remunerasi.

Sebagai sebuah kantor pelayanan yang diberi kepercayaan oleh Menteri Keuangan sebagai salah satu kantor percontohan, sudah menjadi tugas dan kewajiban KPPN Gorontalo untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi satuan kerja pada wilayah kerjanya. Namun, berdasarkan hasil pengamatan

sementara dari penulis, masih ada kesan dari para satuan kerja KPPN Gorontalo bahwa pelayanan yang diberikan KPPN Gorontalo masih kurang memuaskan, hal ini biasa penulis amati dari banyaknya keluhan yang disampaikan oleh satuan kerja baik secara langsung kepada petugas *costumer service* ataupun pejabat KPPN Gorontalo, melalui telepon, layanan pengaduan melalui sms center maupun kotak pengaduan yang telah disediakan. Keluhan-keluhan tersebut antara lain mengenai waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan yang terlalu lama, kurangnya keseragaman dari para petugas dalam memahami suatu peraturan, kurangnya kedisiplinan pegawai dalam hal waktu pelayanan, lambatnya tanggapan terhadap keluhan dari satuan kerja.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis ingin meneliti dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Satuan Kerja Pengguna Jasa di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Gorontalo”**.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan yang terlalu lama.
2. Kurangnya keseragaman dari para petugas dalam memahami suatu peraturan.
3. Kurangnya kedisiplinan pegawai dalam hal waktu pelayanan.
4. Lambatnya tanggapan terhadap keluhan dari satuan kerja.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan satuan kerja pengguna jasa KPPN Gorontalo?

2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan satuan kerja pengguna jasa KPPN Gorontalo?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan satuan kerja pengguna jasa KPPN Gorontalo.
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan satuan kerja pengguna jasa KPPN Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat bagi peneliti

Menerapkan ilmu yang didapat di bangku kuliah dan sebagai bahan masukan bagi peneliti lain yang akan mengadakan penelitian selanjutnya tentang kualitas pelayanan untuk lebih dikembangkan.

2. Manfaat bagi keilmuan

Untuk menambah ilmu dalam bidang manajemen khususnya manajemen pelayanan pada unit pelayanan instansi pemerintah.

3. Manfaat bagi praktisi

Memberikan sumbangan pemikiran bagi pimpinan KPPN Gorontalo untuk meningkatkan kepuasan satuan kerja melalui peningkatan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong bagi setiap unit pelayanan untuk meningkatkan kualitas dalam melayani masyarakat sesuai tugas pokok dan fungsinya.