

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Organisasi hanya merupakan alat dan wadah saja. Malayu Hasibuan (2005:129-130) mengatakan organisasi sebagai suatu wadah dimana orang-orang berkumpul dan bekerjasama. Kerjasama yang terarah dilakukan dengan mengikuti pola interaksi antar setiap individu atau kelompok dalam berinteraksi ke dalam maupun keluar organisasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Misalnya suatu organisasi pemerintah dibentuk untuk mencapai tujuan bersama yaitu kepentingan masyarakat, dan melayani kebutuhan masyarakat. Tujuan yang akan dicapai dalam suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan. Mutu pelayanan dikaitkan dengan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Menurut Ibrahim (2008:22) dalam Hardiyansyah (2011:40) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Arawati, Baker & Kandampully dalam jurnal Internasionalnya dengan judul: "An exploratory study of service quality in the Malaysian. Public service sector" yang berarti "Sebuah studi eksplorasi kualitas pelayanan di Malaysia sector pelayanan publik" (2007, 24 (2): 177-190) menyatakan bahwa: "service quality is an important dimension of organization is service" yang berarti "kualitas pelayanan adalah dimensi penting

dari kinerja organisasi di sektor publik sebagai output utama organisasi publik adalah layanan” (2007: 177-190).

Agar tercapainya mutu pelayanan, maka perlu adanya Standar Operasional Prosedur (SOP). Menurut Moekijat (2008:53) Standar operasional prosedur (SOP) adalah urutan langkah-langkah atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan, di mana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, dimana melakukannya, dan siapa yang melakukannya. Dalam suatu organisasi standar operasional prosedur merupakan modal penting bagi organisasi untuk mengendalikan keputusan dan kegiatannya dalam sebuah koridor yang sistematis dan efektif. Standar operasional prosedur diterapkan bertujuan untuk memberikan panduan atau pedoman kerja agar kegiatan dalam organisasi dapat terkontrol sehingga target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal.

Standar operasional prosedur tidak saja bersifat internal tetapi juga eksternal, karena Standar Operasional Prosedur selain dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik, juga dapat digunakan untuk menilai kinerja organisasi publik di mata masyarakat berupa responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah. Dengan demikian Standar Operasional Prosedur merupakan pedoman atau acuan untuk menilai pelaksanaan kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan procedural sesuai dengan tata hubungan kerja dalam organisasi yang bersangkutan

Permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit dan sering terjadi pada Kantor Kecamatan Desa Tridayasakti, seperti : Tata cara pelayanan (administrasi), kurang cepat atau kurang tanggap pelayanan, atau tidak cepat ditanggapi ketika ada masyarakat yang datang, rendahnya pendidikan aparat, hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Pemerintah telah menyediakan acuan bagi seluruh instansi agar tidak

terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan, melalui peraturan Menteri Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi No. 35 tahun 2012 tentang pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. Ketentuan mengenai survei kepuasan masyarakat (SKM) tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kantor Kecamatan Desa Tridayasakti Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi merupakan salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Bentuk layanan yang diberikan meliputi : pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran (AK), Kartu Penduduk Sementara, Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan pelayanan administrasi kependudukan lainnya.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pengolahan dan Analisis Data yang diperleh akan menghasilkan output berupa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan kriteria seperti yang tercantum dalam Tabel 1.1 berikut :

**Tabel 1.1**  
**Kriteria Nilai Indeks Mutu Pelayanan**

<b>No.</b>	<b>Interval Konversi IKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
1.	25 - 43.75	D	Tidak Baik
2.	43.76 - 62.50	C	Kurang Baik
3.	62.51 - 81.25	B	Baik
4.	81.26 - 100.00	A	Sangat Baik

*Sumber : Kepmenpan No. 25 Tahun 2004, 2020.*

Dari info yang peneliti dapatkan saat melakukan wawancara dengan Bapak Suwardi Wada selaku Kepala Kecamatan Desa Tridayasakti, beliau menyatakan untuk masalah dalam mutu pelayanan masyarakat masih perlu diperbaiki, bahwa dalam tiga tahun terakhir masih ada banyak hal di dalam instansi mengalami penurunan kepuasan masyarakat. Berikut merupakan laporan hasil survei kepuasan masyarakat penilaian mutu pelayanan pada Kecamatan Desa Tridayasakti:

**Tabel 1.2**  
**Nilai Rata – rata Unsur Pelayanan**

Tahun	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
2018	80.48	Baik	3.22	3.16	3.18	3.33	3.18	3.15	3.3	3.25	3.21
2019	80.45	Baik	3.27	3.14	3.2	3.24	3.23	3.22	3.18	3.31	3.19
2020	80.38	Baik	3.14	3.12	3.25	3.34	3.23	3.27	3.19	3.15	3.26

*Sumber : Kantor Kec. Desa Tridayasakti, 2020.*

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa survei kepuasan masyarakat pada Kecamatan Desa Tridayasakti pada tahun 2018 memiliki rata-rata sebesar 80,48 dan menurun sebesar 80,45 pada tahun 2019, dan pada tahun 2020 sebesar 85,38. Walaupun hasil survei kepuasan masyarakat masih dalam kategori baik, tidak dapat dimungkiri bahwa tidak terjadi permasalahan yang terjadi pada tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Desa Tridayasakti.

Ini dikuatkan oleh Suwardi Wada selaku Kepala Kecamatan Desa Tridayasakti bahwa Kecamatan Desa Tridayasakti mempunyai target memiliki IKM pegawai pada rentang nilai 81-100, dalam kategori sangat baik. Tentu pada tahun 2018 hingga tahun 2020 mengalami naik turun pada mutu pelayanannya hingga tidak mencapai target yang diharapkan Kecamatan Desa Tridayasakti.

Hingga terindikasi permasalahan pada mutu pelayanan di Kecamatan Desa Tridayasakti.

Pada unsur layanan mencakup sembilan unsur pelayanan dan satu bagian profil responden. Teknik pengumpulan data menggunakan alat bantu kuesioner yang mencakup sembilan unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang telah ditetapkan, baik secara offline. Unsur layanan mencakup sembilan unsur pelayanan yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana Prasarana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Pada tabel rata-rata nilai unsur pelayanan, dapat dilihat nilai rata-rata unsur pelayanan tiap tahunnya dimana unsur dengan nilai rata-rata paling tinggi pada unsur biaya atau tarif sedangkan unsur dengan nilai rata-rata terendah pada unsur prosedur, maka terindikasi permasalahan pada unsur prosedur.

Dengan adanya Standar Operasional Prosedur, penyelenggaraan administrasi pemerintahan dapat berjalan dengan pasti. Berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari atau sekalipun terjadi penyimpangan di lingkungan pemerintahan, hal tersebut dapat ditemukan penyebabnya dan bisa diselesaikan dengan cara yang tepat. Apabila semua kegiatan sudah sesuai dengan yang ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur, maka secara bertahap kualitas pelayanan publik akan lebih profesional, cepat dan mudah. Wijana (2002:27) dalam bukunya Manajemen Dana Pensiun menyatakan bahwa prosedur adalah rangkaian langkah atau kegiatan yang saling berhubungan satu sama lain secara esensial yang diikuti pendekatan fungsional.

Permasalahan yang sering terjadi dalam SOP pada Kantor Kecamatan Desa Tridayasakti, seperti: Masih banyak pegawai yang melakukan pekerjaan tanpa melakukan atau menerapkan standar operasional prosedur, contohnya dalam pelayanan pembuatan KTP, KK, surat rekomendasi dan lain-lain yang seharusnya

tidak memakan waktu lama kini menjadi lama dan sampai beberapa hari pelayanan baru selesai, hal ini tentu sangat berpengaruh terhadap mutu pelayanan.

Kemudian tidak hanya SOP (Standart Operasional Prosedur) yang perlu diperhatikan instansi, umumnya lingkungan kerja juga banyak merugikan diri pegawai maupun instansi hingga akan berdampak pada mutu pelayanan administrasi.

Lingkungan kerja menciptakan kenyamanan yang tinggi bagi pegawai. Kenyamanan yang diciptakan dari lingkungan kerja berpengaruh terhadap keseriusan karyawan dalam berkerja sehingga mendorong pegawai untuk bekerja lebih baik lagi karena dukungan lingkungan (Budiyanto & Oetomo, 2011:192).

Lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja baik sebagai perorangan maupun kelompok baik metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya (Sedarmayanti, 2001:21). Lingkungan dikatakan baik atau sesuai apabila pegawai dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal, sehat, aman dan nyaman (Sedarmayanti, 2011:12).

**Tabel 1.3**

**Data Jumlah Fasilitas Kantor Kecamatan Desa Tridayasakti Tahun 2020**

No	Fasilitas	Fasilitas Dibutuhkan	Fasilitas Tersedia	Gap
		Jumlah/ unit		
1.	Pendingin ruangan	5	2	-3
2.	Komputer	3	1	-2
3.	Mesin printer	2	1	-1
4.	Wifi	3	1	-2
5.	Ruang ibadah	1	1	0
6.	Kamar mandi	2	1	-1
7.	Ruang istirahat	2	1	-1
8.	Kantin	1	1	0

9.	Dapur	1	1	0
10.	Ruang tunggu	2	1	-1
11.	Titik kumpul	1	0	-1
12.	Ruang olahraga	1	1	0
13.	Parkiran	1	0	-1

*Sumber : Fasilitas Kantor Kecamatan Desa Tridayasakti Tahun 2020.*

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai yang ada di Kecamatan Desa Tridayasakti, menyatakan bahwa lingkungan kerja di Kecamatan Desa Tridayasakti ini belum bisa di katakan baik karena dapat di lihat dari lingkungan kerja yang langsung berhubungan dengan pegawai seperti minimnya fasilitas sarana dan prasarana yang tidak dimiliki Kecamatan Desa Tridayasakti. Serta dapat dilihat pula dari lingkungan umum yang mempengaruhi kondisi manusia seperti sirkulasi udara, pencahayaan dan lain sebagainya. Di jelaskan bahwa lingkungan kerja fisik pada kecamatan tersebut juga berpengaruh dengan kualitas pelayanannya. Jika lingkungan kerja fisiknya kurang baik, maka bagaimana kecamatan akan memberikan kualitas pelayanan yang baik dengan pelayanan yang berkualitas.

Dapat dijelaskan bahwa penelitian ini hanya menggunakan dimensi Lingkungan Kerja Fisik dari teori (Sedarmayanti, 2011:21) terdapat enam Indikator yang dinilai lebih dirasakan oleh pegawai Kecamatan Desa Tridayasakti, yaitu pencahayaan, temperatur, sirkulasi udara, kebisingan, bau-bauan dan keamanan.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang telah ditemukan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja dalam setiap pegawai. Seperti halnya penelitian yang telah dilakukan oleh Rizali Sofiyani (2018:10), yang melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan RSUD Kabupaten Ciamis”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap Kualitas

Pelayanan. Hasil dari penelitian ini adalah lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Dalam penelitian ini, variabel lingkungan kerja diukur menggunakan konsep teori dari Sedarmayanti yang terdapat 5 indikator yaitu penerangan, temperatur, keamanan, sirkulasi udara, dan kebisingan. Sedangkan terdapat satu penelitian lagi yang dilakukan oleh Suhardi (2019:7) Universitas Putera Batam yang melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh motivasi kerja, kompetensi, lingkungan kerja dan kompensasi terhadap Kualitas Pelayanan PT. Asuransi Jiwa kota Batam”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini adalah lingkungan kerja berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan adanya pengaruh yang negatif ini, berarti variabel lingkungan kerja menunjukkan hubungan yang tidak searah.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul, “Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Lingkungan Kerja Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi.”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi pada kantor Kecamatan Desa Tridayasakti Tambun Selatan Kabupaten Bekasi?
2. Bagaimana pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi pada kantor Kecamatan Desa Tridayasakti Tambun Selatan Kabupaten Bekasi?

3. Bagaimana pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Lingkungan Kerja terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi pada kantor kecamatan Tridayasakti Tambun Selatan Kabupaten Bekasi?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap mutu pelayanan administrasi pada kantor Kecamatan Desa Tridayasakti Tambun Selatan Kabupaten Bekasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap mutu pelayanan administrasi pada kantor Kecamatan Desa Tridayasakti Tambun Selatan Kabupaten Bekasi.
3. Untuk mengetahui pengaruh sop dan lingkungan kerja terhadap mutu pelayanan administrasi pada kantor Kecamatan Desa Tridayasakti Tambun Selatan Kabupaten Bekasi.

#### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat bagi Instansi atau Perusahaan

Hasil ini dapat diharapkan mampu memberikan manfaat bagi instansi atau perusahaan, serta dapat dijadikan sebagai acuan dan tolak ukur bagi pembinaan, pengembangan dan upaya perbaikan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan administrasi melalui SOP (standar operasional prosedur) dan lingkungan kerja.

2. Manfaat bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini juga diharapkan mampu menambah sumber informasi dan bahan referensi. Serta dapat menjadi inspirasi dan motivasi bagi siapapun yang akan melanjutkan penelitian yang serupa sehingga menjadi tolak ukur bagi penelitian selanjutnya.

#### **1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah**

Dengan memperhatikan latar belakang penelitian diatas, penulis berusaha membatasi ruang lingkup permasalahan hanya pada persoalan yang akan diteliti dalam penelitian ini agar lebih terarah dan mudah dipahami.

1. Permasalahan penelitian yang dibahas dibatasi pada pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan lingkungan kerja terhadap peningkatan mutu pelayanan administrasi.
2. Untuk analisis data penelitian difokuskan pada aparatur Kantor Kecamatan Desa Tridayasakti Kabupaten Bekasi.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Penulisan skripsi ini terbagi menjadi lima bab, dengan tujuan untuk memberikan gambaran secara garis besar mengenai isi skripsi secara keseluruhan, dan ini masing-masing bab dapat diuraikan sebagai berikut :

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan latar belakang penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup atau pembatasan masalah, rumusan masalah dan sistematika penulisan

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Lingkungan Kerja Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan tinjauan hasil penelitian sebelumnya, serta kerangka pemikiran dan hipotesis. Standar Operasional Prosedur (SOP), meliputi pengertian Standar operasional prosedur, manfaat standar operasional prosedur, tujuan sop standar operasional prosedur, langkah-langkah penyusunan standar operasional prosedur dan indikator standar operasional prosedur. Pengertian Lingkungan Kerja meliputi pengertian lingkungan kerja, jenis lingkungan kerja, faktor yang lingkungan

kerja dan indikator lingkungan kerja. Mutu Pelayanan Administrasi meliputi pengertian mutu pelayanan administrasi, faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan administrasi dan indikator mutu pelayanan administrasi, kerangka pemikiran dan hipotesis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas metode penelitian yang digunakan, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, variabel SOP (Standar Operasional Prosedur), Lingkungan Kerja dan Mutu Pelayanan Administrasi metode analisis data yang digunakan, analisis koefisien korelasi dan determinasi, dan uji hipotesis.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas sejarah singkat perusahaan, deskripsi data responden, deskripsi persepsi variabel, deskripsi variabel Standar Operasional Prosedur (SOP), deskripsi variabel lingkungan kerja, deskripsi mutu pelayanan administrasi dan deskripsi Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Lingkungan Kerja terhadap Mutu Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kecamatan Desa Tridayasakti Tambun Selatan Kabupaten Bekasi.

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan penutup dari penulisan skripsi. Penyusun mencoba menarik simpulan dari permasalahan dan pembahasan yang kemudian disajikan pula saran- saran yang berhubungan dengan penelitian yang kiranya dapat bermanfaat bagi perusahaan atau instansi sebagai masukan.