

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Magelang berdasarkan Perda Kabupaten Magelang Nomor 12 Tahun 1986 mempunyai tugas pokok: (1) melaksanakan sebagian urusan rumah tangga di bidang pekerjaan umum yang menjadi tanggung jawabnya, dan (2) melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati.

Dalam rangka pelaksanaan tugas pokok tersebut, Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Magelang mempunyai beberapa fungsi. Adapun fungsi-fungsi tersebut adalah: (1) Merumuskan kebijakan teknis, pemberian bimbingan dan pembinaan terhadap urusan bangunan dan gedung, jalan-jalan umum serta bangunan-bangunan turutannya, dan lain-lain, (2) pemberian perijinan sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Bupati berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku; (3) Pelaksanaan sesuai dengan tugas pokoknya dan sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Bupati berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku; (4) serta tata usaha DPU.

Jika dicermati secara seksama fungsi Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Magelang di atas, instansi tersebut merupakan instansi penyedia jasa dalam bidang pengairan, transportasi dan bangunan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, atau dalam arti yang lebih luas Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Magelang merupakan instansi pemerintah yang berfungsi untuk memberikan pelayanan umum kepada masyarakat.

Berdasarkan fungsi-fungsi yang diemban oleh Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Magelang tersebut, secara implisit menunjukkan bahwa Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Magelang mempunyai kewajiban melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kewajiban demikian ini merupakan akibat dari hubungan timbal balik antara masyarakat dan negara. Masyarakat di satu pihak sebagai pembayar pajak, di sisi lain masyarakat harus mendapatkan pelayanan yang memuaskan dari instansi-instansi pemerintah yang dibiayai oleh alokasi pajak. Secara umum, hubungan yang saling menguntungkan antara masyarakat dan pemerintah yang mulia ini jika dapat berjalan sesuai dengan apa yang dicita-citakan akan menciptakan kondisi masyarakat yang sejahtera dan hubungan masyarakat-pemerintah yang harmonis. Masyarakat mendambakan pelayanan yang mudah dan cepat, perlakuan pelayanan yang wajar, perlakuan pelayanan yang adil, tanpa membeda-bedakan atas dasar kedudukan sosial ekonomi, dan pelayanan yang jujur dan transparan. Secara lebih tepat dikatakan masyarakat mendambakan pelayanan yang berkualitas dari instansi-instansi pemerintah, khususnya pelayanan dari Dinas Pekerjaan Umum.

Jika instansi-instansi pemerintah mampu memberikan pelayanan seperti yang diharapkan oleh masyarakat tersebut maka masyarakat: sangat menghargai korp pegawai instansi, tertib dan taat pada aturan-aturan, bangga atas kinerja instansi pelayanan umum tersebut, gairah untuk berusaha dan inisiatif masyarakat untuk maju akan meningkat.

Namun demikian, untuk menuju kepada instansi pelayanan umum yang harmonis dalam arti mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga memuaskan kebutuhan dan keinginan masyarakat bukanlah cita-cita yang mudah dicapai, mengingat kondisi semacam itu memerlukan persyaratan yang berat, baik dari faktor kesadaran, faktor aturan, dan faktor organisasi.

Pertanyaan mendasar yang perlu untuk dianalisis oleh pihak manajemen Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Magelang adalah: (1) sejauh mana instansi tersebut dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan (2) apakah hingga saat ini instansi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan semacam itu secara teoritik diperlukan suatu prosedur dan instrumen yang dapat dipertanggungjawabkan validitas hasil pengukurannya, mengingat informasi-informasi yang digunakan dalam menjawab dan menindak lanjuti pertanyaan tersebut adalah informasi yang sulit diukur.

Dalam implementasi kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan, sering terjadi adanya ketidaksesuaian atau kesenjangan (gap) antara persepsi masyarakat dengan persepsi organisasi. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1990), ketidaksesuaian atau gap tersebut dapat dipelajari melalui suatu model yang disebut dengan *Service Quality Model (Servqual Model)*.

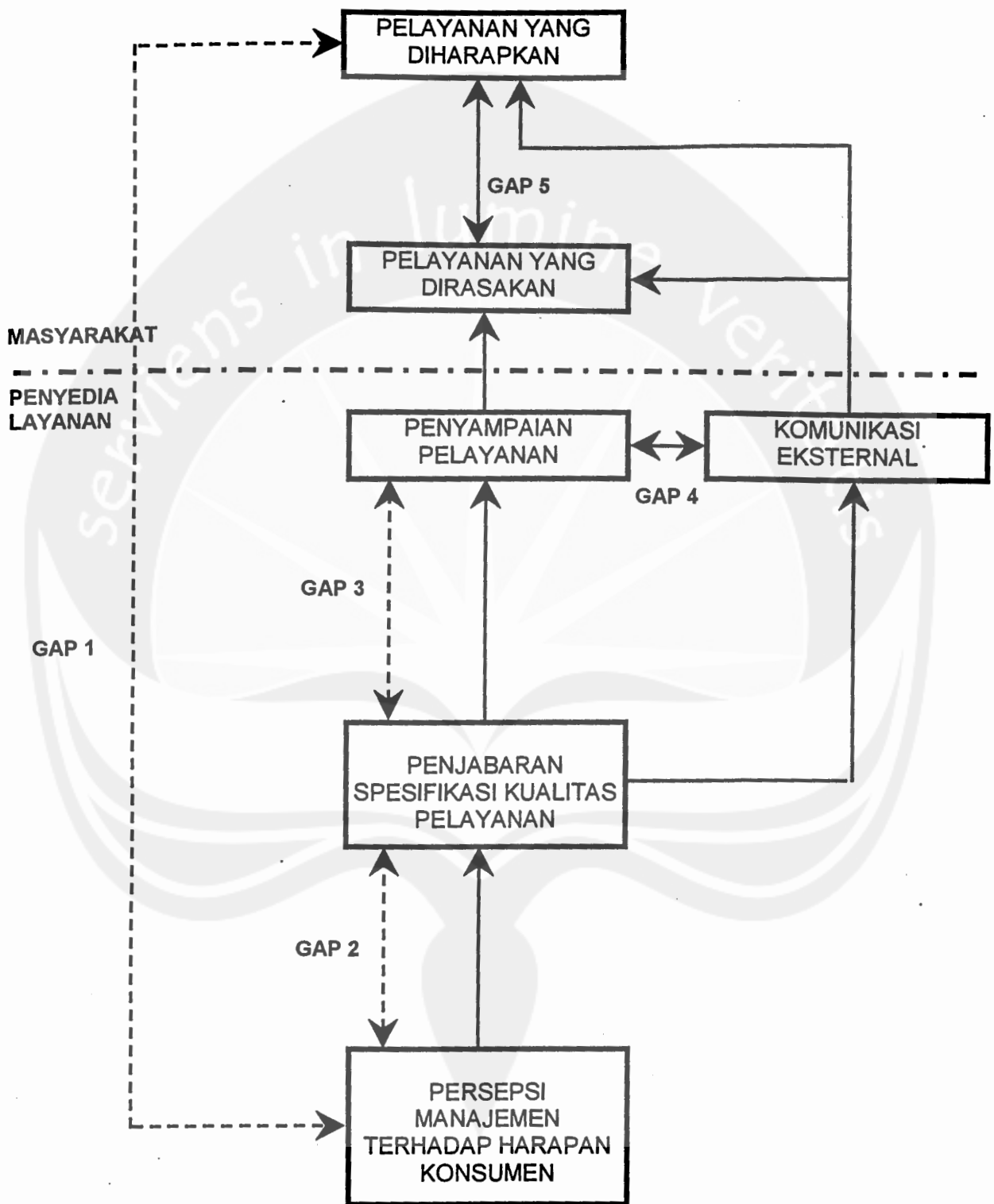
Model ini mampu mengidentifikasi adanya kesenjangan yang menyebabkan kegagalan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada para konsumennya (masyarakat). Adapun kesenjangan-kesenjangan yang mungkin terjadi, menurut

model tersebut adalah:

1. Kesenjangan (Gap) 1, yaitu kesenjangan antara harapan masyarakat dengan persepsi manajemen terhadap harapan masyarakat;
2. Kesenjangan (Gap) 2, yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan masyarakat dengan penjabaran spesifikasi kualitas pelayanan;
3. Kesenjangan (Gap) 3, yaitu kesenjangan antara penjabaran spesifikasi kualitas pelayanan dengan penyampaian pelayanan;
4. Kesenjangan (Gap) 4, yaitu kesenjangan antara penyampaian pelayanan dengan komunikasi eksternal kepada masyarakat;
5. Kesenjangan (Gap) 5, yaitu kesenjangan antara kualitas pelayanan yang dirasakan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

Secara skematis kelima jenis kesenjangan dapat digambarkan seperti tampak dalam Gambar 1.

Menurut pendapat penulis, model kesenjangan ini merupakan model yang sangat menarik untuk dikaji khususnya bagi instansi-instansi non profit, karena dari model ini akan diperoleh informasi penting dan komprehensif yang berguna dalam penyusunan strategi organisasi. Untuk mengatasi permasalahan dan berdasarkan pengalaman penulis secara langsung pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Magelang, maka dapat disimpulkan kesenjangan kelima adalah gap yang paling mendesak untuk diteliti. Untuk itu studi ini hanya akan melakukan kajian terhadap gap kelima.



Gambar 1. Model Servqual

Sumber: Diadaptasi dari Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, Leonard L. Berry (1990). "Delivering Quality Service", The Free Press, New York, hlm.46.

Kualitas pelayanan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Magelang secara keseluruhan dapat diketahui melalui pengukuran kesenjangan antara kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat (kesenjangan kelima).

Kesenjangan kelima ini disebut sebagai kesenjangan eksternal karena merupakan kesenjangan yang terjadi di pihak masyarakat sebagai pihak eksternal organisasi. Sedangkan kesenjangan pertama hingga kesenjangan keempat merupakan kesenjangan internal atau kesenjangan yang terdapat di dalam organisasi Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Magelang, yang menjadi penyebab kesenjangan eksternal. Oleh karena itu penulis merasa bahwa kelima kesenjangan, yang meliputi kesenjangan eksternal maupun internal sangat menarik untuk dikaji secara empiris.

1.2. Perumusan Masalah

Kualitas pelayanan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Magelang secara keseluruhan dapat diketahui melalui pengukuran kesenjangan kelima, yaitu kesenjangan kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat. Sedangkan kesenjangan pertama hingga kesenjangan keempat merupakan penyebab timbulnya kesenjangan kelima. Hal ini mempunyai implikasi praktis bahwa, jika kesenjangan kelima tidak signifikan atau dapat diabaikan maka kesenjangan pertama hingga kesenjangan keempat tidak perlu dipermasalahkan atau dianalisis.

Mengacu pada latar belakang masalah yang telah disampaikan secara ringkas di atas, berikut disampaikan rumusan masalah:

Apakah terjadi kesenjangan antara kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat dari Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Magelang?

1.3. Batasan Penelitian

Kualitas pelayanan merupakan konsep yang dapat dianalisis dari berbagai aspek dengan berbagai macam metode. Selain itu, persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Magelang sangat dipengaruhi banyak faktor. Dalam rangka menyederhanakan fenomena yang relatif rumit di atas, penulis membatasi masalah sebagai berikut:

1. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan *servqual model* dan hanya difokuskan pada analisis untuk gap 5.
2. Masyarakat yang diteliti adalah kelompok masyarakat yang langsung berhubungan atau merasakan pelayanan dari Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Magelang.

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan menganalisis kesenjangan kualitas pelayanan yang mungkin terjadi di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Magelang, dalam rangka memperoleh masukan-masukan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

1.5. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

a. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pustaka mengenai kualitas pelayanan sektor publik, khususnya di Dinas Pekerjaan Umum yang selama ini masih relatif langka.

b. Bagi Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Magelang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi-informasi penting dalam rangka penyusunan strategi organisasi, guna meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

c. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai wahana untuk mengimplementasikan pengetahuan konseptual dan teoritikal yang penulis miliki ke dalam dunia nyata.

1.6 Sistematika Penulisan

Tesis ini disusun dalam sistematika penulisan sebagai berikut ini. Bab pertama yang merupakan pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan penelitian, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

Bab dua merupakan bab yang berisi landasan teori yang berisi tentang pemahaman konsep jasa, klasifikasi jasa, sistem penyampaian jasa, pemasaran jasa, sistem pemasaran jasa, jenis-jenis pemasaran dalam perusahaan jasa, konsep *Total Quality Service*.

Bab tiga merupakan bagian yang berisi metode penelitian. Dalam metode penelitian dijelaskan antara lain jenis dan lokasi penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, metode pengambilan sampel, variabel penelitian, dan metode analisis data.

Bab empat merupakan bab yang menjelaskan analisis data yang telah diperoleh selama penelitian. Dalam bab ini dijelaskan analisis pengujian hipotesis penelitian. Di samping itu, dalam bab ini juga dijelaskan analisis pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner.

Bab lima merupakan bab akhir dari tesis ini berisi tentang kesimpulan serta saran yang relevan dengan hasil penelitian.