

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Produk yang berkualitas akan menghasilkan kepuasan tersendiri bagi pelanggannya, salah satu indikator suksesnya sebuah organisasi, dapat dilihat dengan adanya kepuasan yang dirasakan konsumen atau pelanggan terhadap produk atau jasa yang diterimanya. Oleh sebab itu banyaknya organisasi pemerintah maupun organisasi swasta selalu berinovasi agar produk atau jasa yang diproduksi atau dihasilkan memberikan manfaat dan rasa puas pada pelanggannya. Dengan demikian kualitas layanan yang diterima pelanggan merupakan kualitas layanan terbaik, dan juga didalam kualitas layanan ada terdapat system penanganan komplain yang biasanya diterapkan dalam organisasi atau Perusahaan. Hal ini membentuk suatu paradigma yang sesungguhnya kualitas layanan yang diberikan akan menambah nilai kepuasan tersendiri bagi pelanggannya, apabila ekspektasi dan persepsi sama atau lebih baik dari apa yang di harapkan pelanggan tersebut. Dan menurut oliver (1993) bahwa perbandingan antara kondisi ideal dan persepsi atas kinerja dimensi kualitas inilah yang membentuk layanan berkualitas yang diberikan.

Pada umumnya kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dapat di jumpai pada pelayanan publik seperti ritel, pertokoan, dan korporasi perbankan. Namun pada penelitian ini peneliti berfokus pada kualitas layanan yang diberikan ASN Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pulau Morotai,

kepada masyarakat penerima bantuan stimulan perumahan swadaya. Sehingga kepuasannya akan di uji melalui kepuasan yang dirasakan masyarakat penerima bantuan. Menteri PUPR (2022), menjelaskan bahwa Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya, yang selanjutnya akan disingkat BSPS, adalah bentuk bantuan dana yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) untuk meningkatkan kualitas rumah swadaya melalui kerja sama gotong royong warga. Sesuai dengan UU No. 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman, disebutkan bahwa permukiman adalah bagian dari lingkungan hunian yang terdiri atas lebih dari satu satuan perumahan yang mempunyai prasarana, sarana, dan utilitas umum, serta mempunyai penunjang kegiatan fungsi lain di kawasan perkotaan maupun kawasan perdesaan.

Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya merupakan program pemerintah pusat dalam rangka penuntasan rumah tidak layak huni dan mulai dilaksanakan di Morotai pada tahun 2018 dibawa kepemimpinan Bupati periode 2016-2022. Dalam regulasinya bantuan BSPS ini diberikan kepada Masyarakat berpenghasilan Rendah atau penghasilan dibawa Upah minum Kabupaten/Provinsi. Dengan kata lain bantuan ini merupakan bantuan dana perangsang bagi Masyarakat untuk membangun rumah.

Dalam penelitian ini yang menjadi target penelitian adalah penerima bantuan rumah di tahun 2021 melalui Dana Alokasi Umum Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman dengan jumlah penerima bantuan sebanyak 807 penerima yang tersebar di 6 Kecamatan Kabupaten Pulau Morotai. Sehingga visi pemerintah sangat jelas yakni dengan adanya program ini maka pemerintah ingin menuntaskan

permasalahan rumah kumuh atau rumah tidak layak huni bagi masyarakatnya. Namun persepsi terhadap bantuan yang diterima berbeda beda, ada yang merasa puas dengan bantuan yang ada, namun ada yang merasa tidak puas dengan bantuan yang ada. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk menguji kepuasan masyarakat terhadap bantuan yang diterimanya.

Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan yang diberikan ASN Dinas Perumahan dan Kawasan permukiman terhadap kepuasan Masyarakat penerima bantuan stimulan perumahan swadya yang dimoderasi penanganan komplain, sehingga peneliti dapat memahami pengaruh variabel dalam penelitian ini. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ilias dan Trivellas, (2010) *Investigating the impact of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in mobile telephony in Greece*, dalam temuannya kualitas layanan yang diberikan oleh Perusahaan seluler di Yunani terhadap kosnumen atau masyarakat memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan tersendiri. Hal ini tentu menjadi hal positif bagi perusahaan telepon genggam di Yunani karena adanya inovasi pelayanan yang diterapkan dalam pelayanannya, sehingga penelitian Ilias dan Trivellas merupakan penelitian yang menjadi latar belakang peneliti dalam meneliti hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan Masyarakat dimoderasi penanganan komplain bagi penerima bantuan stimulan perumahan swadaya di Kabupetan Pulau Morotai.

Kualitas layanan yang diberikan oleh ASN Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pulau Morotai terhadap masyarakat penerima bantuan merupakan hal yang akan menjadi objek penelitian dengan dimoderasi oleh penanganan komplain. Penanganan komplain menjadi hal yang penting untuk

dijadikan variable penelitian oleh karena adanya keluhan dari masyarakat penerima bantuan stimulan yang disampaikan kepada pimpinan daerah (Bupati & Sekretaris Daerah) melalui pesan singkat atau pun penyampaian secara langsung yang berdampak pada ASN Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pulau Morotai dengan diberikannya punishmen berupa penahanan tunjangan kinerja, hal ini tentu akan menjadi suatu catatan yang kurang baik terhadap kinerja pelayanan public (*Public Service*) di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman kabupaten Pulau morotai. Hal ini menarik bagi peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut dikarenakan variabel kepuasan masyarakat dalam menerima bantuan sangat berhubungan erat dengan kualitas layanan yang diberikan.

Peneliti menilai keluhan masyarakat pada saat dana bantuan diterima merupakan suatu masalah yang berkaitan dengan kualitas layanan, sehingga kualitas layanan di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pulau Morotai harus ditingkatkan. Sehingga kesimpulan sementara bagi peneliti adalah layanan yang diberikan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman terhadap masyarakat belum mencapai pada tingkat yang memuaskan, sehingga hal ini menarik untuk diteliti tentang kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat yang dimoderasi oleh penanganan komplain pada Masyarakat penerima bantuan stimulant perumahan swadaya.

Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengkaji pengaruh kualitas layanan yang dimoderasi oleh penanganan komplain terhadap kepuasan Masyarakat, sehingga peniliti bisa mengkaji apakah pengaruh penanganan komplain memperkuat pengaruh kualitas layanan atau sebaliknya. Hal ini akan berdampak

pada keputusan masyarakat apabila positif maka kepuasan terhadap layanan ASN di Kabupaten Pulau Morotai berjalan baik namun apabila negatif maka perlu adanya evaluasi dan perbaikan terhadap layanan yang diberikan kepada Masyarakat penerima bantuan rumah. Oleh sebab itu kepuasan Masyarakat, kualitas layanan dan penanganan komplain adalah variable penting yang mendukung penilaian kinerja pimpinan terhadap ASN di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman di Kabupaten Pulau Morotai.

Selain itu penanganan komplain merupakan bagian pelayanan yang bersifat atensi, sehingga nilai pelayanan terbaik terhadap masyarakat dapat dirasakan, maka penanganan komplain dikatakan berhasil dan penanganan komplain bagian penting yang harus diterapkan oleh ASN Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pulau Morotai. Maka hal ini baik untuk dikaji, apabila penanganan komplainnya berhasil maka dapat dikatakan pelayanan yang diberikan menjadi pelayanan yang berkualitas namun apabila penanganan komplainnya tidak berhasil maka pelayanan diberikan adalah pelayanan yang belum berhasil.

Berdasarkan informasi yang dipaparkan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang selanjutnya akan disajikan berupa karya ilmiah dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat yang Dimoderasi oleh Penanganan Pengaduan (Studi pada masyarakat penerima bantuan stimulan perumahan swadaya di Kabupaten Pulau Morotai)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan rumah di Kabupaten Pulau Morotai ?
2. Apakah penanganan komplain memoderasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan rumah?
3. Apakah penanganan komplain berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan rumah?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan rumah.
2. Untuk menguji penanganan komplain memoderasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan Masyarakat penerima Bantuan Rumah
3. Untuk Menguji pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan rumah di Kabupaten Pulau Morotai.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai sumbangan keilmuan dalam pengembangan teori dan konsep tentang pemasaran dan perilaku konsumen, khususnya pengembangan konsep

kualitas layanan, dan kepuasan masyarakat serta sebagai referensi tambahan bagi penelitian selanjutnya yang relevan dengan penelitian ini.

2. Memberi masukan bagi pihak penyelenggara pemerintah Daerah, dalam rangka pengembangan institusi serta meningkatkan pengaruh yang signifikan terhadap organisasi perangkat Daerah khususnya bagi Organisasi Perangkat Daerah Dinas Perumahan dan Kawasan Perumahan dan Permukiman.