



# BAB 1

# PENDAHULUAN

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kualitas layanan suatu instansi merupakan isu yang dipandang sangat penting dalam menyediakan atau memberikan layanan kepada *customer* (masyarakat) [1]. Bentuk pelayanan publik terkait administrasi kependudukan dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan. Menurut ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan serta memastikan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku [2]. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna [2]. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh indeks pelayanan publik secara nasional maka dalam melakukan survei kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, suatu instansi dapat dikatakan berhasil dalam memberikan layanan yang harus diukur berdasarkan tingkat kepuasan dari setiap pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu indikator yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan layanan publik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan pelayanan di sektor pelayanan publik [2]. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai pada tingkat kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat [2]. Gambar 1.1 merupakan contoh kegiatan pelayanan yang di berikan di instansi pemerintahan di kota besar.



**Gambar 1.1** Pelayanan Publik

Pelayanan yang dilaksanakan oleh Kelurahan Dukuh Menanggal di Kota Surabaya ditangani oleh berbagai bidang yang bertugas memberikan layanan kepada masyarakat. Kelurahan Dukuh Menanggal telah melakukan berbagai langkah untuk meningkatkan kinerja pegawai mereka, salah satunya adalah melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang bertujuan untuk menggantikan sistem lama yang dianggap menghambat pelayanan kepada masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat berbagai kritik terhadap kinerja pegawai di Kelurahan Dukuh Menanggal, terutama terkait dengan proses pelayanan yang dianggap rumit dan memakan waktu [3].

Terdapat beberapa metode yang umum digunakan untuk mengukur kualitas layanan suatu lembaga, salah satu metode yang sering digunakan adalah *Six Sigma* [4]. *Six Sigma* merupakan sistem manajemen mutu yang berfokus pada kepuasan konsumen dengan menggunakan pengukuran tingkat kualitas *Sigma*. Metode ini menggunakan kerangka analisis yang dikenal sebagai DMAIC, yang merupakan dari *Define, Measure, Analyze, Improve, dan Control*. Tujuan dari metode adalah untuk memperkecil variasi hingga mendekati kearah sempurna (*zero defect*) [4].

Penelitian terdahulu yang berkaitan kualitas layanan dengan metode *Servqual-Six Sigma* menyatakan bahwa menggunakan metode *Six Sigma* ini dapat membantu meningkatkan atau mengukur kualitas layanan, kemudian setelah menemukan pokok permasalahan tersebut, dilakukan langkah improvement sebagai upaya meningkatkan layanan yang sesuai standar bahkan memungkinkan lebih dari standar yang ditentukan [1]. Beberapa penelitian tentang kualitas

layanan yang menerapkan metode *Six Sigma* menyimpulkan bahwa penggunaan metode ini dapat mendukung peningkatan dan pengukuran kualitas layanan dalam sebuah instansi dan terbukti efektif dalam mengukur dan meningkatkan kualitas layanan [3]. Beberapa penelitian yang menggunakan metode *servqual*, KANO, dan QFD untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada pelayanan publik antara lain penelitian yang dilakukan oleh Aldila [3], mengemukakan bahwa metode *servqual* akan diintegrasikan dengan metode Kano untuk mengetahui atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan, sedangkan QFD digunakan untuk memberikan usulan perbaikan [17]. Upaya *improvement* untuk memperbaiki tingkat kualitas layanan pada Kelurahan Dukuh Menanggal, dalam penelitian ini menggunakan metode *Six Sigma*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan usulan untuk Kelurahan Dukuh Menanggal sehingga dapat memperbaiki kualitas pelayanannya agar masyarakat merasa puas karena menerima *value* yang diharapkan mereka. Dari penjabaran diatas, disusun penelitian ini dengan judul “USULAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DI KELURAHAN DUKUH MENANGGAL MENGGUNAKAN METODE SIX SIGMA”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang disampaikan, permasalahan pada penelitian terkait:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan petugas kepada masyarakat yang berkunjung di kantor Kelurahan Dukuh Menanggal?
2. Bagaimana alternatif usulan perbaikan dengan pendekatan DMAIC (*Define-Measure-Analyze-Improve-Control*) di kantor Kelurahan Dukuh menanggal?

## **1.3 Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah yang diangkat, Tujuan penelitian dilakukan:

1. Untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan di kantor Kelurahan Dukuh Menanggal dengan metode *Six Sigma*.

2. Untuk menyusun usulan perbaikan proses kinerja pegawai di kantor Kelurahan Dukuh Menanggal secara efektif dan efisien.

#### **1.4 Asumsi dan Batasan Penelitian**

Adapun batasan penelitian kali ini untuk memfokuskan pembahasan masalah agar sesuai tujuan yang ingin dicapai, maka dilakukan pembatasan pada penelitian ini terkait:

1. Penelitian dilakukan pada responden di lingkungan Kelurahan Dukuh Menanggal kota Surabaya dengan standar umur 17 sampai 50 tahun.
2. Data yang diambil hanya menggunakan model *Service Quality* sehingga hasil penelitian hanya memberikan gambaran sesaat di Kelurahan Dukuh Menanggal Kota Surabaya.
3. Data yang didapatkan dengan menyebarkan kuesioner pada penelitian ini akan diasumsikan berdistribusi normal.
4. Penelitian ini hanya memberikan rekomendasi usulan perbaikan, tanpa penerapan rekomendasi usulan perbaikan.
5. Penelitian difokuskan pada Gap 5 yaitu Gap jasa pelayanan yang dipersepsikan dan gap jasa pelayanan yang diharapkan.

#### **1.5 Manfaat dan Kontribusi Penelitian**

Adapun manfaat dan kontribusi yang didapat dari penelitian pelayanan ini adalah dengan adanya memberikan informasi sebagai referensi perbaikan melalui metode *Six Sigma*, mengetahui dan memenuhi persyaratan pelayanan sehingga dapat menjadi standar operasional pelayanan publik di Kelurahan Dukuh Menanggal kota Surabaya dan kontribusi yang diharapkan dari hasil penelitian terkait dengan tujuan penelitian yaitu sebagai bahan referensi bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan bagi pembaca dan juga dapat dijadikan sebagai acuan penelitian masa mendatang.