

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Terkait dengan pentingnya kualitas pelayanan publik dan juga kepuasan masyarakat, sebagai salah satu instansi pemerintah yang menyediakan pelayanan publik Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang juga berupaya untuk meningkatkan akan pentingnya pemberian pelayanan publik yang baik dan berkualitas kepada masyarakat agar masyarakat merasa puas atas layanan yang diberikan. Menurut Pasolong (2010: 221-222) mengemukakan bahwa semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*High trust*). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasakan terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Kualitas layanan dapat menginspirasi orang untuk membangun hubungan jangka panjang yang kuat dan akhirnya bisa meningkatkan kepuasan dan meminimalisir ketidakpuasan publik serta mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan dari publik (Eliza, 2015). Sementara itu menurut pendapat lain yang menjelaskan kualitas pelayanan adalah perbandingan antara fenomena dan harapan atas pelayanan yang diterima (Rezha, 2013). Sektor pelayanan publik yang memberikan suatu pelayanan untuk klien adalah salah satu variabel penting yang memberikan komitmen penting untuk menciptakan reputasi yang baik dan kepercayaan secara lokal.

Protes publik berupa antrean panjang, bantuan yang tidak berdaya, dan kantor yang sebenarnya buruk tidak memuaskan untuk mempengaruhi gambaran dan kualitas tingkat administrasi di area public (Hadiyati, 2014). Pelayanan publik menjadi faktor yang sangat vital untuk kontribusi yang signifikan sebagai upaya meningkatkan reputasi suatu instansi yang memiliki hubungan sangat erat dengan masyarakat yang merupakan perbandingan antara harapan dan fakta atas apa yang telah diberikan oleh instansi tersebut.

Kualitas pelayanan publik merupakan faktor yang sangat penting untuk mengetahui kepuasan masyarakat yang dilayani atau bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Adrianto Wahyu Eka Pratama (2014) hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang variabelnya terdiri dari bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan variabel daya tanggap dalam penelitian ini merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, Namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan kepada oknum

aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat. Hal tersebut sering menjadi alasan utama masyarakat terhadap kegunaan mereka untuk menggunakan jasa pelayan publik. Terlepas dari hal tersebut saat ini instansi-instansi pemerintah mulai menata dan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik bagi kepuasan masyarakat.

Untuk mendukung peran pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan yang baik, upaya peningkatan kualitas pelayanan dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan kebijakan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. Pedoman umum ini, selain dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif

dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik (Keputusan MENPAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004).

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, Namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan kepada oknum aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat. Hal tersebut sering menjadi alasan utama masyarakat terhadap kegunaan mereka untuk menggunakan jasa pelayanan publik. Terlepas dari hal tersebut saat ini instansi-instansi pemerintah mulai menata dan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Ketika pelanggan telah merasa puas maka akan terjalin hubungan harmonis antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari

mulut ke mulut yang dapat menguntungkan sebuah perusahaan. (Kotler dan Keller, 2009,p.138-139).

Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan. Menurut Kotler (2005, h.234), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas. Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelanggan itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas layanan yang diterimanya dalam bentuk kinerja. Tingkat kualitas layanan dipersepsikan memuaskan serta baik, dan jika kualitas layanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat dipersepsikan ideal.

Berdasarkan hasil observasi awal melalui media online yang diterbitkan pada laman web [TRIBUNPADANG.COM](http://TRIBUNPADANG.COM)/Saridal Maijar (17/12/2019). Permasalahan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik juga terjadi di Kantor Disdukcapil Kota Padang, hal ini dapat diketahui oleh peneliti berdasarkan laporan permasalahan yang terjadi yaitu keluhan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik hal ini dapat diketahui melalui laporan salah satu masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor tersebut, berdasarkan laporan tersebut ketidakpuasan

masyarakat salah satunya diakibatkan karena perilaku petugas/pelaksana dalam melayani masyarakat mengatakan bahwa pegawai yang bekerja dalam menjalani tugas sebagai pelayan publik berbicara atau melontarkan kalimat yang tidak sesuai hal ini bisa dikategorikan akan kurangnya kesopanan dan keramahan dari petugas pelayanan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pegawai selaku pelayan publik harus berupaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas namun kenyataan yang ada dilapangan tidak sesuai harapan masyarakat. Ketidakpuasan lainnya diakibatkan dengan permasalahan-permasalahan seperti adanya jalur percepatan bagi pemohon hanya berlaku bagi yang banyak uang sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dalam hal keadilan mendapatkan pelayanan, antrian terlalu lama dikarenakan tidak ada pegawai yang melayani di tempat pengambilan loket antrian akibatnya ada beberapa masyarakat yang pulang karena terlalu lama menunggu sehingga bisa dikatakan kurangnya pertanggungjawaban maupun empati dari pegawai dalam bekerja.

Kondisi pelayanan juga dikeluhkan sehingga masyarakat merasa tidak puas hal ini dikarenakan kurangnya pelayanan yang memadai dari segi sarana dan prasarana seperti kursi tidak mencukupi dan lain sebagainya yang dinilai tidak sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) serta kapasitas ruangan yang ada di Kantor tersebut masih terbatas. Permasalahan-permasalahan tersebut menjadi salah satu tolak ukur kurang

baiknya kualitas pelayanan pada Kantor Disdukcapil Kota Padang sehingga kualitas pelayanannya masih perlu ditingkatkan.

Salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berpedoman pada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya sehingga dari sini akan diperoleh indeks kepuasan masyarakat yang mencerminkan kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat (Agustina.2004).

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk peneliti lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Padang”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

- a. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan Publik Terhadap Kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian iniyaitu:

- a. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang
- b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang
- c. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang

### 1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu Memberikan sumbangan pemikiran bagi Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Padang mengenai Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat.



**b. Manfaat Praktis**

## a. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

## b. Bagi Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Padang Diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan dan lebih memperhatikan lagi mengenai kualitas pelayanan terhadap masyarakat terutama di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

## c. Bagi masyarakat

Diharapkan bagi masyarakat dapat merasakan kepuasan terhadap kunjungan atau keperluan dalam mengurus urusan yang berhubungan dengan kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil.

