

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah memiliki peran penting untuk menyediakan layanan prima bagi semua warga negara dan penduduk sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam pasal 1 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di Ayat 7 bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur (Hayat, 2017:2). hal ini sesuai dengan yang diharapkan masyarakat bahwa seiring dengan kemajuan pendidikan dan teknologi yang semakin berkembang dimasyarakat, pemerintah secara tidak langsung dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur.

Untuk mewujudkan harapan masyarakat dalam memberikan layanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur, pemerintah harus segera melakukan perubahan dan evaluasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Langkah awal yang harus dilakukan pemerintah dengan

menginventarisasi permasalahan-permasalahan yang guna ditindaklanjuti dan dievaluasi terjadi sehingga pengambilan keputusan yang dilakukan tepat pada sasaran. Adapun permasalahan yang sering terjadi dan dialami oleh masyarakat yaitu lamanya waktu pelayanan, banyaknya antrian untuk mendapatkan layanan, kurang jelasnya persyaratan dan minimnya fasilitas yang memadai, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga kesadaran masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan dan kepuasan masyarakat menurun. Fakta dilapangan juga masih terdapat calo dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Permasalahan tersebut harus segera dipecahkan dan diberikan solusi agar masyarakat selaku penerima layanan merasa puas dan partisipasi maupun kontribusi untuk perbaikan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah memberikan dampak yang signifikan sehingga dapat memperbaiki kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat serta tingkat kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Kualitas pelayanan merupakan sebuah kesadaran yang dipacu oleh tingkat keberhasilan dalam penerapan TQM (*total quality management*) dengan adanya kondisi persaingan yang semakin tajam, kemajuan teknologi maupun berubahnya preferensi konsumen dengan orientasi kualitas yang konsisten antara satu dengan lainnya (Utami, 2017:366).

Kualitas pelayanan merupakan sarana untuk memuaskan tiga konstituen utama dari suatu organisasi yaitu pemilik yang mengharapkan keuntungan atas modal dan kewirausahaan, pelanggan dengan kebutuhan dan

keinginannya dan karyawan yang berkepentingan dengan kepuasan kerja baik secara moneter maupun kualitatif.

Kualitas jasa atau kualitas pelayanan merupakan isu strategik bagi setiap organisasi pemasaran, terlepas dari bentuk produk yang dihasilkan. Menurut Boom dalam Tjiptono dan Chandra (2016:125) kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas jasa dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller dalam Tjiptono dan Chandra (2016:125) Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa. Bentuk kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal ini mengenai administrasi kependudukan yang ditangani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang dalam praktiknya masih jauh belum sesuai dan sering dijumpai atau ditemukan bahwa waktu pelayanan relatif lama, antri yang masih relatif banyak (membludak), minimnya papan informasi persyaratan, tidak ada sarana bermain anak, kondisi dan jumlah toilet yang memprihatinkan, tempat parkir yang kurang tertata, sistem, mekanisme dan prosedur yang perlu ditingkatkan karena dengan pelayanan yang ada saat ini, jumlah masyarakat yang dilayani dalam sehari mencapai 300-600 orang, sehingga berpotensi banyak ketidakpuasan dari masyarakat atas layanan yang diterimanya.

Pelayanan yang seperti itu akan berdampak pada kepuasan masyarakat yang menerima layanan. Berdasarkan Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 definisi kepuasan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan Kepuasan pelanggan menurut Richard L. Oliver dalam Tjiptono dan Diana (2014:23) merupakan perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya. Dengan begitu akan diketahui apakah seorang konsumen merasa puas atau tidak puas, bahkan apabila kinerja melampaui ekspektasi maka konsumen itu akan merasa sangat puas atau bahkan bahagia (*delighted*).

Kepuasan menurut Kotler dan Keller dalam Ratnasari dan Aksa (2011:117) dinyatakan sebagai tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan.

Adapun penelitian-penelitian terdahulu mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan diantaranya telah dilakukan oleh Yayat Rukayat (2017) dengan judul penelitian Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. Penelitian yang dihasilkan mengindikasikan bahwa variabel Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu dilihat dari aspek fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati yaitu bagian

Pelayanan Umum di Kecamatan Pasirjambu belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Kecamatan Pasirjambu dalam aspek reliability mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, Pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi, Keamanan di Kecamatan Pasirjambu sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat, Empati yang diberikan pihak Kecamatan Pasirjambu yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan.

Erna Supriyanti, Moh Mukeri Warso dan Maria M Minarsih (2013) yang mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Sambirejo Kecamatan Gayamsari Semarang)”. Dan hasil dari penelitian yang diperoleh yaitu terdapat pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan fasilitas masyarakat di desa Sambirejo Semarang, terdapat pengaruh positif signifikan kualitas layanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat Di Desa Sambirejo Semarang.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu tempat penelitian ini berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Penyedia jasa administrasi kependudukan pembuatan E-KTP dalam hal ini adalah layanan pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang akan optimal jika terdapat hubungan yang baik antara perusahaan dan pengguna, sehingga dapat memaksimalkan pelayanan yang nantinya dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa administrasi kependudukan tersebut. Sehingga akan menjamin keberlangsungan eksistensi dan hidup perusahaan tersebut.

Untuk mencapai kepuasan pelanggan yang optimal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang sebagai satu-satunya instansi yang melayani administrasi kependudukan dengan menyusun strategi-strategi yang sejalan dengan ilmu manajemen pemasaran jasa. Untuk itu obyek penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang yang beralamatkan di Jalan Basuki Rahmat no. 28 Lumajang.

Pemerintah membentuk instansi khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan terutama E-KTP. Seiring dengan perkembangan zaman, pemerintah dituntut untuk terus berbenah guna memudahkan masyarakat dalam melengkapi dokumen kependudukan hingga pemerintah mewajibkan semua instansi pemerintah harus menciptakan sebuah inovasi/terobosan baru agar masyarakat merasakan manfaat sebagaimana strategi-strategi yang digagas mulai dari pemerintah pusat sampai pemerintah daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang merupakan sebuah instansi yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat khususnya bidang administrasi kependudukan dan

pencatatan sipil. Pelayanan yang ada disana meliputi kartu keluarga, kartu tanda penduduk (E-KTP), surat keterangan tinggal sementara, surat keterangan pindah, surat keterangan tempat tinggal, akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, pelayanan akta hilang/ rusak/ terbakar/ perbarui/ ganti nama dan akta perceraian. Peneliti mengambil satu jenis layanan administrasi kependudukan yaitu pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) dengan tujuan untuk memudahkan peneliti dalam penjangkauan responden dan lebih terfokus dalam menggali informasi dan alasan lain untuk mengetahui seberapa cepat layanan tersebut ditangani (mulai dari daftar sampai mencetak dan diberikan kepada pemohon) dan seberapa puas pemohon menerima layanan tersebut. Peneliti mengambil lokasi tersebut karena dari semua instansi yang ada di Pemerintah Daerah Kabupaten Lumajang, dinas kependudukan dan pencatatan sipil merupakan instansi yang memiliki pemohon terbanyak apabila diamati dalam sehari-hari, sehingga memungkinkan terjadi ketidakpuasan pemohon atas layanan yang diterimanya serta fasilitas yang dapat dikatakan kurang memadai. Berdasarkan latar belakang dan masalah yang sudah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan riset yang berjudul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LUMAJANG.**

1.2 Batasan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan sumbangsih pemikiran dalam memecahkan permasalahan yang terjadi khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang agar pelayanan administrasi kependudukan dapat dilayani dengan cepat, mudah dan murah serta tidak berbelit-belit. Berdasarkan latar belakang dan masalah, maka batasan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bidang penelitian ini adalah manajemen pemasaran
2. Variabel penelitian terdiri dari variabel dependen yaitu kualitas pelayanan (berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian serta empeti) dan independen yaitu kepuasan pengguna
3. Responden penelitian adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan dalam pengurusan administrasi kependudukan.
4. Responden dalam penelitian ini yaitu pengguna layanan yang mendapatkan layanan pembuatan E-KTP sebanyak 90 sampel responden dari 390 populasi pengguna. Peneliti mengambil satu jenis layanan dengan tujuan untuk memudahkan dalam penjangkauan responden dan lebih terfokus dalam menggali informasi karena pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang memiliki 10 jenis layanan administrasi kependudukan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang dan batasan masalah diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah variabel berwujud (*tangible*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang ?
2. Apakah variabel kehandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang ?
3. Apakah variabel ketanggapan (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang ?
4. Apakah variabel jaminan dan kepastian (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang ?
5. Apakah variabel empati (*emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang ?
6. Apakah variabel berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*) dan empati (*emphaty*) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna layanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel berwujud (*tangible*) yang signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel kehandalan (*reliability*) yang signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel ketanggapan (*responsiviness*) yang signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.
4. Untuk mengetahui pengaruh variabel jaminan dan kepastian (*assurance*) yang signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.
5. Untuk mengetahui pengaruh variabel empati (*emphaty*) yang signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.
6. Untuk mengetahui pengaruh variabel berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiviness*), jaminan dan kepastian (*assurance*) dan empati (*emphaty*) yang simultan terhadap kepuasan pengguna layanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diharapkan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi penulis
 - a. Menambah ilmu, wawasan dan pengetahuan serta pengalaman mengenai pengaruh kualitas pelayanan sebagai alat untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.
 - b. Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana strata 1 di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Gama Lumajang.
2. Bagi penyelenggara pelayanan publik yaitu sebagai saran, masukan, sumbang pemikiran untuk manajemen khususnya pemasaran terhadap masyarakat agar masyarakat lebih antusias dalam mengurus administrasi kependudukan dengan mengurus sendiri tanpa melalui calo sebagaimana yang berlangsung sampai saat ini.
3. Bagi pembaca
 - a. Menjadi sebuah pengetahuan dan menambah serta memperluas konsep khususnya mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan serta dapat diterapkan dalam menjalankan roda pelayanan publik baik dalam pemerintah maupun swasta.
 - b. Sebagai referensi untuk penelitian yang sama dimasa yang akan datang