

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Berbagai permasalahan terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang ada di Indonesia merupakan permasalahan yang tidak asing untuk ditemui. Hal ini dapat ditunjukkan dengan masih banyaknya keluhan masyarakat yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Mengingat bahwa pelayanan publik merupakan tanggung jawab penuh pemerintah atas kegiatan yang dijalankan untuk memenuhi kepentingan masyarakat

Oleh karena itu, sudah seharusnya bagi pegawai pemerintah untuk memberikan perhatian nyata terhadap kegiatan pelayanan publik agar mampu mewujudkan rasa kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan publik dapat dikatakan tercapai apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan publik telah sesuai dengan apa yang mereka harapkan

Kepuasan ataupun ketidakpuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan, kinerja pegawai dalam menjalankan tugasnya, serta ketepatan waktu dalam pengerjaan dokumen administrasi milik masyarakat. Sebagaimana yang tertuang pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 bahwa unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan Petugas Pelayanan
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan
6. Kemampuan Petugas Pelayanan
7. Kecepatan Pelayanan
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas
10. Kewajaran Biaya Pelayanan
11. Kepastian Biaya Pelayanan
12. Kepastian Jadwal Pelayanan
13. Kenyamanan Lingkungan
14. Keamanan Pelayanan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat. Dalam Undang-Undang tersebut juga menjelaskan tentang prinsip pemerintahan yang baik merupakan efektivitas fungsi pemerintahan itu sendiri serta memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik

Pelayanan prima(*excellent service*) merupakan suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Yang berarti, pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas agar tercapai kepuasan masyarakat. Dalam hal ini, yang disebut konsumen adalah masyarakat yang menggunakan jasa tersebut. Salah satu manfaat pelayanan prima adalah dapat menjadi acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan. Pelayanan dapat dikatakan prima apabila masyarakat sudah merasa puas dan sesuai dengan harapannya

Tjiptono (2012:51) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai keadaan dinamis yang erat kaitannya dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kriteria pelayanan yang baik agar memenuhi standar kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. Ketepatan waktu pelayanan
- b. Akurasi pelayanan
- c. Perilaku saat memberikan pelayanan
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan
- e. Kenyamanan masyarakat

Parasuraman *et al.* (2008) menjelaskan mengenai dimensi kualitas pelayanan. Parasuraman mengemukakan gagasan mengenai dimensi *servqual(service quality)*. Dengan dimensi ini, dapat digunakan untuk mengetahui jarak antara ekspektasi masyarakat dengan harapan masyarakat terhadap layanan yang diterima. Dimensi ini dibagi menjadi lima aspek yang dikenal dengan TERRA yaitu :

- 1) *Tangibles* (Bukti Langsung), kemampuan instansi dalam memberikan layanan terbaik bagi masyarakat
- 2) *Empathy* (Perhatian), berkaitan dengan kepuasan masyarakat yang erat kaitannya dengan perhatian yang tulus dan dekat kepada setiap masyarakat
- 3) *Reliability* (Keandalan), merupakan kemampuan instansi dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya bagi masyarakat
- 4) *Responsiveness* (Ketanggapan), berkaitan dengan ketanggapan, bagaimana instansi memberikan layanan yang cepat(responsif) dan tepat terhadap masyarakat
- 5) *Assurance* (Jaminan), erat kaitannya dengan kepastian, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat pada instansi

Selanjutnya, untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut sudah tentu instansi memiliki standar tersendiri bagi Sumber Daya Manusia yang akan menjadi representasi hal tersebut. Peranan pegawai sangatlah penting untuk menjunjung keberhasilan instansi. Karena bagi masyarakat, kinerja pegawai juga berperan sebagai citra instansi. Kinerja pegawai yang ditunjukkan melalui kualitas pelayanannya yang diberikan pada masyarakat, akan turut mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

Gibson(2003) mendefinisikan kinerja pegawai sebagai hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi seperti kualitas, efisiensi, dan kriteria efektivitas kerja lainnya

Faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik adalah ketepatan waktu. Ketepatan waktu(*timeliness*) adalah salah satu cara yang dapat mengukur kualitas pelayanan suatu instansi. Ketepatan waktu merupakan kemampuan instansi dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Hal tersebut juga terjadi di Dispendukcapil Kota Batu sebagai tempat penelitian ini. Kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan ketepatan waktu merupakan hal yang penting untuk diperhatikan agar tercapai kepuasan masyarakat

Dispendukcapil Kota Batu adalah Organisasi Perangkat Daerah(OPD) yang mempunyai tugas pokok dan fungsi memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat dalam memperoleh dokumen administrasi. Di era otonomi daerah kini masyarakat mengharapkan sebuah pemerintahan yang bersih(*clean governance*) dan pemerintahan yang baik(*good governance*) yang bisa melayani masyarakat secara profesional dan mengedepankan kepentingan masyarakat.

Adapun Jenis-jenis pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu antara lain :

Tabel 1 : Jenis Pelayanan

NO	JENIS PELAYANAN	
1.	BIDANG PENDAFTARAN PENDUDUK	Permohonan Pencetakan KTP
		Permohonan Pencetakan KK
		Permohonan Pencetakan KIA
2.	BIDANG PENCATATAN KEPENDUDUKAN	Permohonan Pencetakan Akta Kelahiran
		Permohonan Pencetakan Akta Kematian
		Permohonan Pencetakan Akta Perceraian
		Permohonan Pencetakan Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak

Sumber data : Profil Dispendukcapil Kota Batu, diolah 2021

Mengingat jumlah penduduk di Kota Batu sebanyak 222.578 jiwa, dengan penyebaran di Kecamatan Batu sejumlah 101.883 jiwa, Kecamatan Bumiaji sejumlah 64.342 jiwa, serta Kecamatan Junrejo sejumlah 56.353 jiwa. Atas dasar diatas maka dibutuhkan kualitas pelayanan yang prima dan sesuai standar yang baik pada masyarakat agar tercapai rasa kepuasan masyarakat

Yang melatarbelakangi adanya penelitian ini adalah masih banyaknya berbagai keluhan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Hal ini menunjukkan desakan dan suatu harapan agar terjadi perubahan kinerja pegawai pemerintah menuju arah yang lebih baik. Dengan demikian, untuk mendukung adanya perubahan ini diperlukan adanya aturan baku yang mengatur tentang Kualitas Pelayanan Prima, Kinerja Pegawai, serta Ketepatan Waktu. Proses transformasi ini diharapkan dapat membantu menghasilkan individu yang berintegritas tinggi sehingga akan tercipta sumber daya yang berkualitas dan mampu memenuhi segala kebutuhan masyarakat dengan tepat sasaran.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima, Kinerja Pegawai, Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dispendukcapil Kota Batu).”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah pengaruh Kualitas Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Masyarakat di Dispendukcapil Kota Batu?

2. Bagaimanakah pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Dispendukcapil Kota Batu?
3. Bagaimanakah pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Masyarakat di Dispendukcapil Kota Batu
4. Bagaimanakah pengaruh Kualitas Pelayanan Prima, Kinerja Pegawai dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Masyarakat di Dispendukcapil Kota Batu?
5. Manakah variabel yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Masyarakat di Dispendukcapil Kota Batu?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, dapat diketahui tujuan penulis untuk penelitian ini diantaranya :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Masyarakat di Dispendukcapil Kota Batu
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Dispendukcapil Kota Batu
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Masyarakat di Dispendukcapil Kota Batu
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Prima, Kinerja Pegawai, dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Masyarakat di Dispendukcapil Kota Batu
5. Untuk mengetahui dan menganalisis variabel yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Masyarakat di Dispendukcapil Kota Batu

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi berbagai pihak.

Adapun manfaat yang dapat diperoleh diantaranya :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih dalam pengembangan ilmu ekonomi, khususnya dalam meningkatkan Manajemen Sumber Daya Manusia. Sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan kajian bagi penelitian selanjutnya

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, yaitu dapat menambah pengetahuan dan pengalaman mengenai bagaimana kualitas pelayanan prima, kinerja pegawai, dan ketepatan waktu yang baik dan benar
- b. Bagi lembaga penelitian dan masyarakat, diharapkan dapat memberikan perubahan kinerja, serta memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan, sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat agar tercapai rasa kepuasan
- c. Bagi Universitas, diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi mengenai pentingnya memberikan pelayanan publik yang baik dan benar. Serta dapat digunakan sebagai bahan referensi dan evaluasi untuk penelitian selanjutnya. Mengingat pentingnya dari setiap penelitian untuk dipelajari dan diperbaiki pada penelitian selanjutnya