

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.

Kabupaten Banyuwangi dengan jumlah penduduk 1.749.773 jiwa, mereka mempunyai hak mendapatkan seluruh pelayanan publik terutama pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) yang merupakan kebutuhan mendasar dan sangat diutamakan bagi masyarakat di Kabupaten Banyuwangi yang berdasarkan Undang-Undang RI No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pemerintah Kabupaten Banyuwangi melalui Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi memiliki tujuan untuk membahagiakan masyarakat melalui pelayanan pengurusan dokumen administrasi kependudukan yang diselenggarakan secara berkualitas. Menurut Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa 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. Kehadiran penyelenggara dalam memenuhi kebutuhan pengurusan dokumen-dokumen administrasi kependudukan sangat penting bagi kehidupan masyarakat, karena sejak lahir seseorang tidak dapat dipisahkan dari pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Produk dokumen administrasi kependudukan seperti KTP- El, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, Akta Kematian dan lain-lain menjadi persyaratan untuk layanan dasar dalam pelayanan publik. Dengan tidak memiliki dokumen kependudukan, masyarakat tidak bisa mengakses pelayanan dasar dan pelayanan umum. Dalam melaksanakan tugasnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi saat ini memiliki beberapa tempat layanan yaitu layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, Mal Pelayanan Publik Banyuwangi, Pasar

Pelayanan Publik Rogojampi, Pasar Pelayanan Publik Genteng, Gerai Pelayanan Nelayan di Muncar, Gerai Pelayanan Nelayan di Grajagan Dan Gerai Pelayanan Nelayan di Pancer, Kantor Kecamatan Se-Kabupaten Banyuwangi dan seluruh Kantor Desa Se- Kabupaten Banyuwangi. Berbagai lokasi pelayanan masyarakat tersebut diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan terbaik sehingga memberikan kepuasan dan kepercayaan kepada masyarakat Banyuwangi dengan memasarkan/mempromosikan inovasi layanan yang memberikan kemudahan kepada masyarakat.

Menurut Qomariah, N. (2016) dalam bukunya *Marketing Adactive Strategy*, Cahaya Ilmu menyebutkan bahwa suatu perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya baik perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa maupun dagang mempunyai tujuan yang sama yaitu memperoleh keuntungan. Selain itu perusahaan juga ingin memberikan kepuasan kepada konsumen atas produk yang dihasilkannya, karena kepuasan konsumen menjadi tolak ukur dari keberhasilan perusahaan dalam menghasilkan produk yang berkualitas, dan yang diinginkan oleh konsumen. Kepuasan pelanggan ini perlu mendapat perhatian. Pelanggan yang merasa puas akan memberikan informasi yang baik terkait produk yang digunakan oleh konsumen. Dalam mencapai strategi pemasaran yang tepat dan terbaik untuk diterapkan, salah satunya perusahaan dapat melihat dari faktor bauran pemasaran. Hal tersebut penting karena bauran pemasaran merupakan salah satu pokok pertimbangan konsumen dalam melakukan keputusan pembelian suatu produk. Jika perusahaan tidak peka terhadap apa yang dibutuhkan oleh konsumen, maka dapat dipastikan bahwa perusahaan akan kehilangan banyak kesempatan untuk menjaring konsumen dan produk yang ditawarkan akan sia-sia. Pemasaran merupakan salah satu ilmu ekonomi yang telah lama berkembang, dan sampai pada saat sekarang ini pemasaran sangat mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan untuk bisa bertahan di dalam pangsa pasar. Perusahaan yang dapat bertahan di pangsa pasar adalah perusahaan yang terus menerus memperbaharui strategi pemasaran yang dimiliki. Oleh karena

itu diperlukan strategi pemasaran yang dapat memberikan pengaruh untuk menentukan berhasil atau tidaknya dalam memasarkan produknya. Keberhasilan pemasaran suatu perusahaan biasanya dapat dilihat salah satunya dari omset penjualan yang dapat diraih dan pangsa pasar yang dapat dikuasainya. Apabila strategi pemasaran yang dilaksanakan perusahaan tersebut mampu memasarkan produknya dengan baik, hal ini akan berpengaruh terhadap tujuan perusahaan yaitu keberlangsungan perusahaan tersebut dimasa yang akan datang. Keberlangsungan perusahaan dapat diraih jika omset penjualan perusahaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Omset penjualan yang sesuai dengan target perusahaan akan dapat mendatangkan laba atau keuntungan yang diharapkan pula.

Kunci dari kegiatan pemasaran adalah terpenuhinya seluruh keinginan atau kebutuhan konsumen/ masyarakat. Menurut Kotler dan Keller (2012), pemasaran adalah memenuhi kebutuhan dengan cara yang menguntungkan. Definisi dari melayani konsumen dengan mendapatkan sejumlah laba atau dapat diartikan sebagai perbandingan antara penghasilan dengan biaya yang layak. Ini berbeda dengan konsep penjualan yang menitik beratkan pada keinginan organisasi. Pendekatan penjualan adalah memproduksi sebuah pabrik, kemudian meyakinkan konsumen agar bersedia membelinya. Sedangkan pendekatan konsep pemasaran menghendaki agar manajemen menentukan keinginan konsumen terlebih dahulu, setelah itu baru melakukan bagaimana caranya memuaskan. Pemasaran memiliki pengertian yang sangat luas, ada beberapa ahli mengemukakan dan berpendapat tentang pengertian dari pemasaran dengan penyajian dan penekanan yang hampir sama. Menurut Daryanto (2011), pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan mereka dengan menciptakan, menawarkan, dan bertukar sesuatu yang bernilai satu sama lain. Berikut ini beberapa definisi mengenai pemasaran yang penulis kutip dari para ahli: Menurut Kotler (2008), pemasaran adalah mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan sosial. Memenuhi kebutuhan dengan cara menguntungkan.

Menurut Tjiptono (2014), pemasaran terdiri atas semua aktifitas yang dirancang untuk menghasilkan dan memfasilitasi setiap pertukaran yang dimaksudkan untuk memuaskan kebutuhan atau keinginan konsumen. Setelah konsumen merasa puas, diharapkan menimbulkan rasa kepercayaan terhadap barang yang di gunakan.

Kepercayaan tergantung pada beberapa faktor antar pribadi dan antar organisasi seperti kompetensi, integritas, kejujuran dan kebaikan hati. Membangun kepercayaan bisa menjadi hal yang sulit dalam situasi online seperti saat ini, perusahaan menerapkan peraturan ketat kepada mitra bisnis online mereka dibanding mitra lainnya. Menurut Mowen dan Minor (2010), kepercayaan konsumen mengandung arti bahwa semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen mengenai objek, atribut dan manfaatnya. Menurut Siagian dan Cahyono (2014), kepercayaan merupakan sebuah keyakinan dari salah satu pihak mengenai maksud dan perilaku yang ditujukan kepada pihak yang lainnya, dengan demikian kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai suatu harapan konsumen bahwa penyedia jasa bisa dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya. Menurut Gunawan (2013), kepercayaan didefinisikan sebagai bentuk sikap yang menunjukkan perasaan suka/puas dan tetap bertahan untuk menggunakan suatu produk atau merek.

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah. Mudie dan Cottom menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara. Kepuasan pelanggan/ masyarakat adalah respon emosional terhadap pengalaman – pengalaman berkaitan dengan produk/jasa tertentu yang dibeli, (Tjiptono 2012). Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang, (Kotler, 2011).

Kepuasan masyarakat adalah kesimpulan dari interaksi sesudah menggunakan jasa atau pelayanan yang telah diberikan kemudian membandingkan kinerja yang telah diberikan terhadap kinerja yang diharapkan.

Pemahaman dan definisi tentang kinerja organisasi dalam literatur akademik dan beberapa penelitian manajemen sangat beragam, sehingga tetap menjadi isu dan terus mengalami perkembangan, (Barney, 2001). Perkembangan terkait konsep meliputi efektifitas, efisiensi, ekonomi, kualitas, konsistensi perilaku, dan tindakan normative, (Ricardo & Wade, 2001). Fahmi (2011), memberikan definisi kinerja sebagai hasil yang diperoleh organisasi selama satu periode tertentu. Oleh karena itu kinerja organisasi mencerminkan tingkat prestasi dan pencapaian sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya serta keberhasilan manajer atau pemimpin organisasi dalam mengelola organisasi. Menurut Daft (2010), kinerja (*performance*) adalah kemampuan untuk pencapaian tugas organisasi dengan menggunakan sumber daya secara efektif dan efisien. Sumber daya yang dimaksudkan meliputi sumber daya manusia, seluruh kekayaan, kapabilitas, proses organisasi, atribut perusahaan, informasi serta pengetahuan yang dikendalikan perusahaan dan kemampuan organisasi melahirkan gagasan atau inovasi sebagai bentuk daya saing.

Pembahasan inovasi dalam sektor publik dan birokrasi merupakan adanya perubahan tugas utama dan merubah tata cara pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Cohen dan Eimicke mendefinisikan inovasi organisasi publik sisi bagian dari inovasi manajemen sektor publik yang mengartikan perkembangan bentuk-bentuk kebijakan Standart Operational Prosedur (SOP) baru oleh instansi pemerintah kota dalam menangani permasalahan kebijakan publik, (Nurmandi, 2014.). Pengertian ini mengamati pertumbuhan wilayah birokrasi pemerintah yang semakin cepat, sehingga harus ditanggapi dengan cepat dalam bentuk berubahnya kebijakan, tugas pokok dan standar operasional prosedur beserta budaya organisasi. Dengan demikian tiga unsur penting inovasi organisasi publik, khususnya

organisasi pemerintah kota adalah kebijakan, fungsi dan tugas baru, SOP dan budaya organisasi seharusnya dilayani, (Nurmandi. 2014).

Berdasarkan teori pemasaran diatas yang diasumsikan memiliki pengaruh signifikan, maka berdasarkan hasil penelitian terdahulu terdapat hasil yang bertolak belakang dengan teori yang dikemukakan atau dapat dikatakan sebagai *reseach gap* pada penelitian Ashari (2019). Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Inovasi layanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Namun Purnomo, S., & Qomariah, N. (2019), menyatakan bahwa *the results of the study show. service quality with a coefficient of 0.440 affecting community satisfaction. Service quality with a coefficient coefficient of 0.242, affects public trust. Service innovation with a coefficient of 0.497, affects community satisfaction. Service innovation with a coefficient of 0.150, does not affect public trust. While community satisfaction with a coefficient of 0.734, has a positive and significant effect on public trust.*

Selain inovasi faktor lain yang memengaruhi kepercayaan adalah kinerja organisasi. Seperti temuan Utami dkk (2017), mengungkapkan bahwa kinerja organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Namun Mulya (2014), menyimpulkan bahwa *Contextual Performance* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Trust* atau tingkat kepercayaan pengguna jasa agen properti di Surabaya.

Selain mempengaruhi kepercayaan kepuasan juga merupakan variable predictor kepuasan. Seperti bukti empiris yang dilakukan oleh Christiani, C. C. C. (2013), menyatakan bahwa kinerja aparat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat Di Kecamatan Gemuh Kabupaten Kendal. Namun penelitian Siswadhi, F. (2016), menyatakan bahwa kinerja karyawan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan teori pelayanan diatas dengan hasil penelitian sejenis sebagai referensi dalam penelitian ini, maka objek penelitian yang dipilih ialah pada Dinas Kependudukan Dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) merupakan unsur penyelenggaraan pemerintahan daerah yang dalam upaya mencapai keberhasilan yang perlu didukung dengan perencanaan yang baik sesuai dengan visi dan misi organisasi. Pendekatan yang dilakukan adalah melalui perencanaan strategis yang merupakan serangkaian rencana tindakan dan kegiatan mendasar yang dibuat untuk diimplementasikan oleh organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 mengamanatkan bahwa setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) diwajibkan menyusun rencana strategis yang selanjutnya disebut Renstra SKPD. Renstra SKPD memuat visi, misi, tujuan, strategi, kebijakan, program dan kegiatan pembangunan sesuai dengan tugas dan fungsinya, berpedoman pada RPJMD dan bersifat indikatif. Sementara itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 menyebutkan bahwa Renstra SKPD merupakan dokumen perencanaan SKPD untuk periode 5 (lima) tahun.

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2008 Tanggal 31 Desember 2009 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Banyuwangi sebagaimana dijabarkan dalam Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 12 Tahun 2009 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Banyuwangi selanjutnya dengan diberlakukannya OPD yang baru yaitu Perda No. 6 Tahun 2011 untuk SKPD dinas ini mengalami perubahan nomenklatur menjadi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. Selanjutnya Perda Nomor 6 tahun 2011 tentang OPD dirubah dengan Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Banyuwangi tanggal 15 Agustus 2016.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi sesuai Perda Kabupaten Banyuwangi Nomor 8 tahun 2016 merupakan unsur pelaksana Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Agenda pembangunan penting di Kabupaten Banyuwangi adalah *mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik*

dan bersih (Good and Clean Governance) serta pelayanan publik yang berkualitas berbasis teknologi informasi. Dan dukungan kinerja pemerintahan terangkum dalam indikator-indikator urusan kependudukan dan pencatatan sipil. Berdasarkan Perda Nomor 8 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Banyuwangi (OPD) tanggal 15 Agustus 2016 sesuai peraturan yang baru Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ada perubahan dan masuk Dinas Tipe A dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang dalam menjalankan tugasnya yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Banyuwangi. Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi adalah sebagai berikut : Kepala Dinas; Sekretaris; Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk; Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; Bidang Pencatatan Sipil dan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi mempunyai tugas pokok, *melaksanakan urusan pemerintahan daerah dibidang Kependudukan* dan salah satu agenda penting pembangunan di Kabupaten Banyuwangi adalah *mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (Good and Clean Governance) serta layanan publik yang berkualitas berbasis Teknologi Informasi.* Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi menyelenggarakan Fungsi: Perumusan kebijakan teknis kependudukan dan pencatatan sipil; Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan dan Pelayanan Umum dibidang Kependudukan Dan Pencatatan Sipil; Pembinaan dan Pelaksanaan tugas dibidang Kependudukan Dan Pencatatan Sipil; Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Banyuwangi maka fokus penelitian ialah pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk. Tugas dan fungsi Pejabat 1 Level dibawah Kepala Dinas; Sekretariat

sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 ayat (2) dipimpin oleh Seorang Sekretaris yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas; Bidang sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 ayat (3) (4), dan (5) dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas pokok mengelola kegiatan administrasi kependudukan; Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pasal 8 ayat (1), Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai fungsi: Penerbitan data penduduk dan data keluarga; Pendataan perpindahan penduduk; Pengelolaan dan pelayanan administrasi kependudukan; Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, mempunyai tugas: Menyusun rencana program dan kegiatan Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk sesuai dengan rencana Kerja Dinas; Melaksanakan pendataan penduduk dan pendataan keluarga; Melaksanakan pendataan perpindahan penduduk; Mengelola dan melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan; Mengkoordinasikan bawahan agar terjalin kerjasama yang baik dan saling mendukung; Menilai hasil kerja bawahan untuk bahan pengembangan karier; Melaksanakan tugas kedinasan yang diberikan oleh atasan sesuai tugas pokok dan fungsinya; Melaporkan hasil pelaksanaan tugas/kegiatan kepada atasan.

Identifikasi permasalahan dan isu-isu strategis merupakan tahapan yang krusial pada penyusunan rencana strategis. Pada identifikasi permasalahan dipetakan akar masalah yang menjadi penghambat pencapaian kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi periode sebelumnya. Dengan demikian, diharapkan kebijakan yang dibuat lima tahun mendatang dapat secara efektif menyelesaikan permasalahan. Permasalahan ini merupakan salah satu dasar untuk menentukan isu-isu strategis yang menjadi fokus kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi lima tahun mendatang.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, untuk memberikan pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi tidak terlepas dari berbagai permasalahan yang dihadapi terutama terkait masalah pelayanan publik mengenai Pelayanan Adminduk yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi yang tersebar di beberapa titik diseluruh Kabupaten Banyuwangi, adapun tingkat kepercayaan masyarakat akan lokasi pelayanan pengurusan dokumen Adminduk ialah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data lokasi pelayanan pengurusan dokumen Adminduk di Kabupaten Banyuwangi selama tahun 2021

No	Letak Pelayanan Adminduk	Target Layanan 1 Tahun	Jumlah Masyarakat Pengguna Layanan Adminduk Setiap Bulannya											
			Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des
1.	Mall Pel. Publik	18.000	761	746	741	721	804	721	727	716	771	756	687	659
2.	Pasar Pel. Publik	12.000	743	732	737	764	701	706	685	673	687	654	654	605
3.	Gerai Nelayan	6.000	484	470	479	487	458	459	438	476	457	323	307	257
4.	Kantor Kecamatan	12.000	666	665	656	656	671	707	711	698	634	619	589	598
5.	Kantor Desa	12.000	627	616	582	588	656	557	543	587	524	547	678	545

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi 2021.

Berdasarkan Tabel 1.1 lokasi pelayanan pengurusan dokumen Adminduk di Kabupaten Banyuwangi selama tahun 2021 yang telah disediakan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, menunjukkan bahwa masih banyaknya masyarakat yang belum menggunakan lokasi pelayanan yang telah disediakan, hal ini memicu peneliti untuk mengetahui hal apa yang mengakibatkan masyarakat tidak menggunakan lokasi pelayanan pengurusan dokumen Adminduk yang telah disediakan dan diharapkan bisa mempermudah masyarakat dalam mengajukan pembuatan surat berharga lainnya. Betapa tidak, lokasi pelayanan yang seharusnya diharapkan bisa mencapai target pelayanan, selama Tahun 2021 jauh dari harapan.

Seperti pada Mall Pelayanan Publik yang seharusnya target setiap bulan untuk menerima pelayanan dari masyarakat adalah 1.500 pemohon, akan tetapi kenyataannya hanya sekitar kurang lebih hanya 700 pemohon pada setiap bulannya. Begitu juga pada lokasi pelayanan Pasar Pelayanan Publik Genteng Dan Pasar Pelayanan Publik Rogojampi, target melakukan pelayanan pada setiap bulannya adalah 1.000 pemohon, akan tetapi yang melakukan pelayanan pada Pasar Pelayanan Publik hanya sekitar 600 sampai dengan 700 pemohon. Pada Gerai Nelayan ada 3 (tiga) lokasi yakni Gerai Nelayan Muncar, Gerai Nelayan Grajagan dan Gerai Nelayan Pancer yang seharusnya bisa melakukan pelayanan 500 pengajuan berkas, akan tetapi hanya menerima sekitar 200 sampai 400 berkas setiap bulannya. Untuk Kantor Kecamatan di Kabupaten Banyuwangi adalah sebanyak 25 Kantor Kecamatan setiap bulan hanya menerima sekitar 20 sampai 25 berkas pengajuan saja, padahal target yang ditentukan adalah sekitar 40 sampai dengan 50 berkas setiap bulannya sehingga target dalam 1 tahun untuk 25 Kantor Kecamatan Se-Kabupaten Banyuwangi adalah 12.000 berkas pengajuan dokumen Adminduk. Serta untuk desa yang sejumlah 189 desa di seluruh Kabupaten Banyuwangi hanya mampu menerima berkas pengajuan sekitar 2 sampai 3 berkas saja setiap harinya atau malah mungkin tidak ada pengajuan berkas pengajuan dokumen Adminduk setiap harinya. Padahal seharusnya harus melebihi target yang telah ditentukan yakni 1.000 berkas pengajuan dokumen Adminduk pada 189 desa di setiap bulannya atau 12.000 berkas pengajuan dokumen Adminduk untuk 189 desa pada setiap tahunnya.

Permasalahan pelayanan jasa diatas yang telah dilakukan sebagai bentuk inovasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, maka fenomena yang didapat ialah masih rendahnya kepercayaan masyarakat dalam menggunakan lokasi pelayanan pengurusan dokumen Adminduk. Sehingga dalam penelitian ini, peneliti mencoba mengangkat beberapa faktor penting yang merupakan solusi dalam penelitian ini guna untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan lokasi pelayanan

pengurusan dokumen Adminduk ialah sebagai berikut: peningkatan kinerja organisasi dan inovasi pemerintah daerah yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat serta berdampak pada tingkat kepercayaan masyarakat dalam menggunakan lokasi pelayanan pengurusan dokumen Adminduk.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan teori pelayanan jasa diatas, serta didukung dengan hasil penelitian sebelumnya dan mengacu pada permasalahan yang ada, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah bagaimana cara meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan lokasi pelayanan pengurusan dokumen Adminduk yang telah disediakan oleh Pemerintah Daerah sebagai upaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Maka rumusan permasalahan yang bisa di sampaikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Apakah kinerja organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Banyuwangi?
2. Apakah inovasi pemerintah daerah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Banyuwangi?
3. Apakah kinerja organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat di Kabupaten Banyuwangi?
4. Apakah inovasi pemerintah daerah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat di Kabupaten Banyuwangi?
5. Apakah kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat di Kabupaten Banyuwangi?
6. Apakah kinerja organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat sebagai variabel *intervening* di Kabupaten Banyuwangi ?

7. Apakah inovasi pemerintah daerah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat sebagai variabel *intervening* di Kabupaten Banyuwangi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dibangun ialah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kinerja organisasi terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Banyuwangi.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh inovasi pemerintah daerah terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Banyuwangi.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kinerja organisasi terhadap kepercayaan masyarakat di Kabupaten Banyuwangi.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh inovasi pemerintah daerah terhadap kepercayaan masyarakat di Kabupaten Banyuwangi.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat di Kabupaten Banyuwangi.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kinerja organisasi terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat sebagai variabel *intervening* di Kabupaten Banyuwangi.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh inovasi pemerintah daerah terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat sebagai variabel *intervening* di Kabupaten Banyuwangi.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi:

1. Instansi Pemerintah.

Dapat menjadi bahan pertimbangan bagi kepentingan praktis pihak manajerial, khususnya yang terkait dengan kinerja organisasi, inovasi pemerintah daerah dan kepuasan terhadap kepercayaan masyarakat untuk mempertahankan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat.

2. Akademisi.

Dapat memberikan kontribusi akademisi bagi pengembangan konsep teori pemasaran dalam kaitannya dengan kepercayaan masyarakat yang memang perlu ditelaah lebih lanjut guna menghasilkan konsep baru.

3. Peneliti.

Dapat digunakan sebagai tambahan wawasan dan pemahaman tentang teori kinerja organisasi, inovasi pemerintah daerah, kepuasan masyarakat dan kepercayaan masyarakat.

4. Stakeholder.

Dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk mengoptimalkan nilai organisasi dari segi kualitas layanan, maupun kualitas jasa yang diberikan.