

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah

Pelayanan publik yang berkualitas dan penuh inovasi merupakan hak masyarakat sekaligus kewajiban bagi penyelenggara pemerintahan. Oleh karenanya, pemerintah wajib menyelenggarakan pelayanan publik yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Namun pada kenyataannya, sebagian masyarakat masih mendapat pengabaian pelayanan publik yang baik dari penyelenggara pelayanan publik. Kondisi pelayanan publik yang selama ini dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik seringkali mengabaikan etika dan kualitas pelayanan. Bahkan kecenderungan penyelenggara pelayanan publik melakukan pelayanan seadanya. Pelayanan publik hanya sekadar menggugurkan kewajiban dan bagian dari tugas rutin semata, sehingga banyak menimbulkan praktik mal administrasi. Oleh karena itu, sangat penting dilakukan reformasi, pembenahan dan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang memuaskan masyarakat.

Menurut Yuniningsih, dkk (2018), reformasi sama dengan demokratisasi apabila dilihat dari sudut pandang ilmu politik, yang mana memiliki tujuan akhir membentuk *clean government* dan *good governance*. *Clean government* adalah suatu bentuk atau struktur pemerintahan yang menjamin tidak terjadinya distorsi aspirasi yang datang dari masyarakat, serta menghindari terjadinya penyalahgunaan kekuasaan (*abuse of power*). Sedangkan *good governance* adalah adanya suatu mekanisme kerja, yang mana aktivitas pemerintahan berorientasi pada terwujudnya keadilan sosial dan pemerintah mampu secara maksimal melaksanakan tiga fungsi dasarnya yaitu *service, development, empowerment*.

Menurut Yuniningsih, dkk (2018), Dalam mewujudkan *clean government* dan *good governance*, dibutuhkan sinergitas antara pemerintah dan masyarakat. Untuk itu penting sekali untuk menumbuhkan rasa saling percaya antara pemerintah dan masyarakat. Kepercayaan

masyarakat kepada pemerintah merupakan unsur penting dalam roda pemerintahan agar dapat berjalan efektif dan efisien. Tingginya tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah menunjukkan bahwa masyarakat memandang pemerintah sudah responsif dan dapat diandalkan dalam hal memberikan perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat. Dan sebaliknya, rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat menunjukkan bahwa pemerintah dirasa tidak dapat memberikan perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Taufiqurokhman dan Satsipi (2018), perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik diharapkan akan memperbaiki kembali citra pemerintah di mata masyarakat, karena dengan kualitas pelayanan publik yang semakin baik maka diharapkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat bisa dibangun kembali, sehingga pemerintah bisa meningkatkan legitimasi yang lebih kuat di mata publik.

Menurut Taufiqurokhman dan Satsipi (2018), kondisi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sendi pelayanan antara lain yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk, masih dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan dan keluhan masyarakat.

Di lain pihak, masyarakat sebagai unsur utama yang dilayani belum memberikan kontrol yang efektif untuk menjadi unsur pendorong dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh sebab itu, diperlukan inisiatif dari penyelenggara pemerintahan untuk mendorong peningkatan pelayanan publik, sehingga diharapkan dapat menghasilkan pelayanan publik yang prima yaitu pelayanan yang cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan dan akuntabel.

Perhatian pemerintah dalam bidang pelayanan publik tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan per undang-undangan bagi setiap warga negara dan masyarakat atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Salah satu pelayanan publik yang dilaksanakan di Indonesia adalah terkait pelayanan kependudukan. Pelayanan kependudukan di Indonesia dilaksanakan oleh Kementerian Dalam Negeri melalui Direktorat Jenderal Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Semangat yang tidak pernah putus dengan tema “memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang membahagiakan masyarakat”.

Pemerintah kemudian mendorong penerapan semangat membahagiakan masyarakat ini melalui Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Begitu juga dengan Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan KTP Berbasis NIK Secara Nasional. Tidak berhenti sampai disitu, semangat membahagiakan publik ini kembali diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil. Tema dari Dirjen Kependudukan dalam hal semangat membahagiakan masyarakat ini tampak dalam perubahan yang sangat revolusioner dalam bidang pelayanan publik saat ini yaitu berubahnya arah konsep pelayanan publik dari *bureaucratic base* berganti menjadi *costumer base*.

Costumer base tersebut diwujudkan dengan memangkas birokrasi yang tidak perlu. Pemerintah juga bertekad semangat *costumer base* atau memuliakan masyarakat melalui pelayanan penerbitan dokumen kependudukan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu tak boleh kalah dengan yang dilakukan oleh sektor privat. Bahkan sebelum dunia usaha menggunakannya, Direktorat Jenderal Kependudukan Dan

Pencatatan Sipil sudah menerapkan layanan online berbasis *digital signature* atau tanda tangan elektronik dalam beberapa layanan kependudukan seperti kartu keluarga, akta kelahiran dan sejumlah dokumen lainnya. Bahkan dengan *dukcapil go digital*, diharapkan setiap layanan dokumen kependudukan bisa dilakukan secara online. Pemohon tidak perlu keluar rumah dan dokumen kependudukannya bisa dicetak di rumah pada kertas HVS biasa dengan otentikasi melalui *qr-code*.

Langkah pemerintah dalam membahagiakan masyarakat pada aspek pelayanan kependudukan melalui peningkatan kualitas pelayanan dan menciptakan inovasi-inovasi kreatif sangat diapresiasi berbagai pihak. Hal ini merupakan upaya pemerintah dalam rangka meningkatkan kepuasan dan lebih jauh lagi untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dalam mewujudkan *clean government* dan *good governance*. Namun tentunya langkah tersebut harus didasarkan dengan teori dan strategi yang baik karena tentu tidak mudah untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat Indonesia yang memiliki budaya yang heterogen.

Menurut Widyastuti (2017), kepercayaan adalah variabel kunci dalam mengembangkan keinginan yang tahan lama untuk terus mempertahankan hubungan jangka panjang dengan merek tertentu. Selanjutnya menurut Widyastuti (2017), membangun kepercayaan berdasarkan pada kepuasan pelanggan adalah penting. Dari sudut pandang pengalaman, suatu hal yang memuaskan dapat menentukan kesediaan mereka untuk mengulanginya. Sedangkan menurut Hernon, dkk (2015), menyampaikan bahwa "*customers are not always right, but they are our customers! they are the lifeline of any organization, and it is important to keep them by avoiding or minimizing customer dissatisfaction. If good customers are worth having, they are worth the effort to keep them coming back*". Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan

masyarakat. Sehingga untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat perlu meningkatkan kepuasan masyarakat.

Terkait kepuasan masyarakat, Kotler dan Keller (2012), berpendapat bahwa *“Product and service quality, customer satisfaction, and company profitability are intimately connected.* Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Selanjutnya, Dolman (2017), menyatakan bahwa *“This model measures customer satisfaction as the sum of the difference between customers’ expectations of a service attribute and their rating of its actual performance. The most well known example is SERVQUAL (from service quality)”*. Hal ini menunjukkan bahwa pengukuran kepuasan masyarakat dapat diukur melalui kualitas pelayanan.

Kepuasan masyarakat ini juga mendapat perhatian dari pemerintah melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini dimaksudkan agar tiap penyelenggara pemerintahan memperhatikan kepuasan masyarakat ketika melaksanakan pelayanan publik dengan kualitas pelayanan sebagai tolok ukur keberhasilan pelayanannya.

Selanjutnya dalam bukunya, Carayannis, dkk (2015), menyampaikan *“Moreover, the innovation process should be guided by a well-defined market based not only on market launching, consisting of identifying opportunities and not satisfied needs but also on the creation of market and customer satisfaction with the new product or service”*. Pernyataan ini mengindikasikan bahwa inovasi juga berhubungan dengan kepuasan masyarakat.

Selain kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, hal lain yang mempengaruhi kepercayaan adalah inovasi pelayanan. Sa’ud (2015), menjelaskan inovasi adalah suatu ide, barang, kejadian, metode yang dirasakan atau diamati sebagai suatu hal yang baru bagi

seseorang atau sekelompok orang (masyarakat), baik itu berupa hasil *invention* maupun *discovery*. Dalam hal ini inovasi diadakan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk memecahkan suatu masalah tertentu bervariasi sesuai dengan objek inovasi.

Mengacu pada teori tersebut diatas, kualitas dan inovasi pelayanan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat secara langsung. Selain itu kualitas dan inovasi pelayanan juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat secara tidak langsung melalui kepuasan masyarakat, yang mana peningkatan kepuasan masyarakat juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Salah satu penyelenggara pelayanan publik dari Direktorat Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di daerah adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi melayani dan mengelola 23 jenis dokumen kependudukan yang terdiri dari 14 surat keterangan, 6 jenis akta, hingga biodata penduduk, 3 jenis kartu yaitu kartu keluarga, KTP elektronik, dan kartu anak. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan inovasi-inovasi kreatif untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan dokumen kependudukan.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi memasukkan tolok ukur kepuasan masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 kedalam rencana kerja tahunan. Tolok ukur tersebut antara lain berupa persyaratan, sistem/mechanisme/prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana.

Selain menjaga kualitas pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi juga menciptakan inovasi-inovasi kreatif. Beberapa inovasi yang telah dilaksanakan antara lain camping embun, jemput bola pelangi, bunga desa, dispendukcapil *go digital*, *go on document*, kependudukan braile, mall pelayanan publik, pasar pelayanan publik, lahir procot pulang bawa akta, peti emas, landung pecari, si capil pariwangi, dukcapil penganut kepercayaan dan anjungan dukcapil mandiri. Inovasi-inovasi tersebut mengedepankan penggunaan tanda tangan digital dalam dokumen kependudukan dan mendigitalisasi pelayanan tanpa perlu tatap muka di loket pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan di semua loket pelayanan.

Menurut Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi Djuang Pribadi (2021), menyampaikan bahwa “Untuk memberikan kemudahan dimasa serba digital seperti saat ini, Dispendukcapil Banyuwangi telah menyediakan pelayanan online melalui Whatsapp, yang meliputi kartu tanpa penduduk (KTP), kartu identitas anak (KIA), kartu keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian dan berbagai kebutuhan dokumen kependudukan lainnya. Pelayanan offline juga diperluas. Warga bisa mengurus dokumen kependudukan di 247 tempat pelayanan, yaitu di Mall Pelayanan Publik, Pasar Pelayanan Publik, 25 Kantor Kecamatan, dan 217 Desa dan Kelurahan di seluruh Kabupaten Banyuwangi”.

Upaya-upaya tersebut adalah salah satu langkah dalam mewujudkan *clean government* dan *good governance* dengan peningkatan kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat yang telah diatur melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Upaya-upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi dalam hal meningkatkan kepuasan masyarakat telah mendapat apresiasi dari berbagai tokoh,

seperti dari bapak Presiden Republik Indonesia yang memerintahkan ke jajarannya untuk mereplikasi konsep unit pelayanan publik yang terintegrasi dengan pasar tradisional ke kabupaten/kota lainnya di Indonesia setelah mengunjungi pelayanan kependudukan di Banyuwangi. Selanjutnya dari bapak Wakil Presiden Republik Indonesia yang mengatakan bahwa “Sore ini saya berkunjung ke Banyuwangi melihat beberapa hal yang sangat baik, misalnya soal MPP ini Banyuwangi merupakan yang pertama di Indonesia, dan sudah diikuti daerah lain di Indonesia. Ini dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan bagian dari reformasi birokrasi kita. Itu dibuat supaya pelayanan publik tidak berbelit, murah, mudah, dan saya kira ini tuntutan pelayanan kepada masyarakat dan ternyata Banyuwangi menjadi pelopor” (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, 2021).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi juga mendapatkan apresiasi dari Menteri Dalam Negeri Muhammad Tito Karnavian yang mengatakan “Kita lihat sistemnya, kaget saya, saya tahu di Kemendagri ada Anjungan Dukcapil Mandiri, khusus untuk masalah kedukcapilan, tapi tadi saya melihat lebih kompleks lagi, karena bukan hanya masalah kependudukan catatan sipil tetapi juga ada IMB, ada sekitar 22 lebih sistem pelayanan sehingga orang cepat untuk memberikan layanan publik, cepat sekali, dengan memotong banyak birokrasi”.

Namun terdapat fenomena menarik, ditengah upaya meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat, data dilapangan menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan kependudukan. Hal ini didapatkan dari data survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi pada tahun 2020 dan 2021. Bahkan pada data tersebut menunjukkan peningkatan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan pada tahun 2021 dibandingkan tahun 2020 sebagai mana data berikut:

Tabel 1.1
Survei Kepuasan Masyarakat
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi

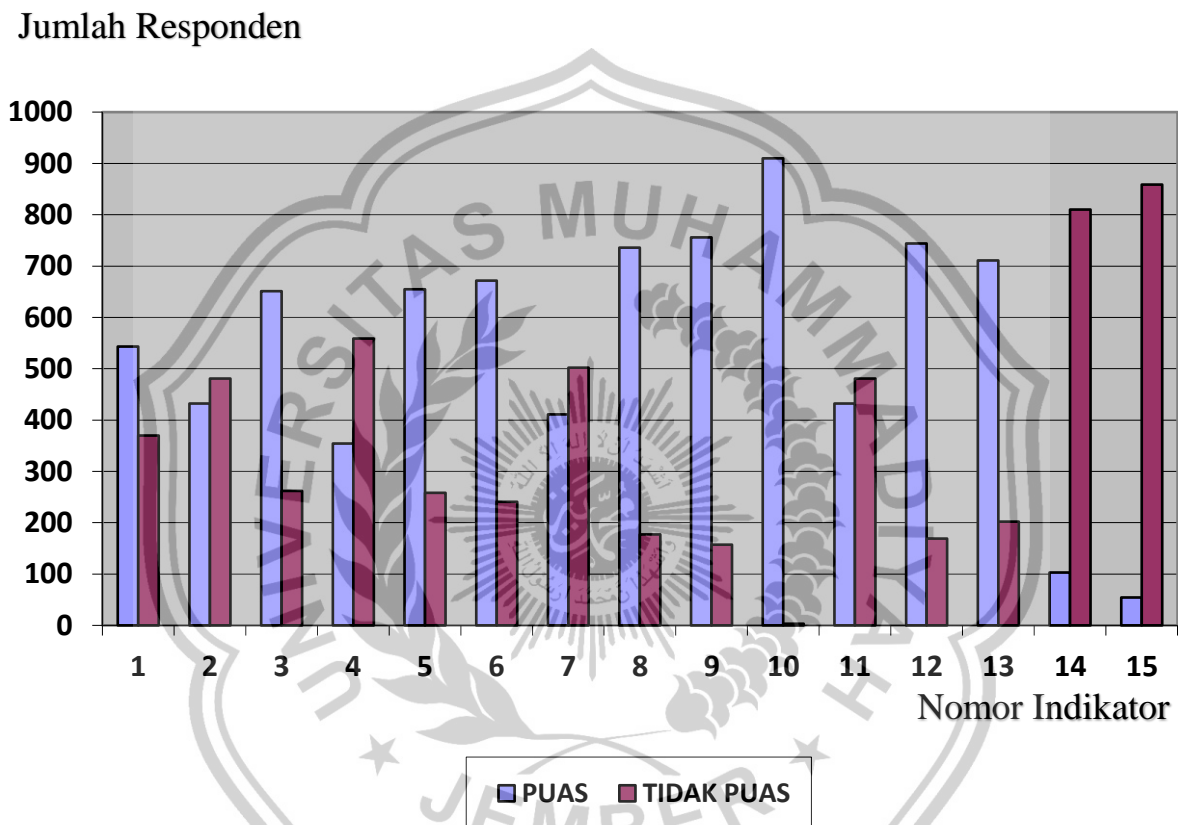
No	Indikator	Tahun 2020			Tahun 2021		
		Puas	Tidak Puas	Total	Puas	Tidak Puas	Total
1	Prosedur pelayanan jelas dan mudah	543 (59%)	370 (41%)	913 (100%)	721 (55%)	590 (45%)	1311 (100%)
2	Persyaratan pelayanan jelas, mudah dan sederhana	432 (47%)	481 (53%)	913 (100%)	416 (32%)	895 (68%)	1311 (100%)
3	Penyampaian informasi oleh petugas sudah jelas	651 (71%)	262 (29%)	913 (100%)	445 (34%)	866 (66%)	1311 (100%)
4	Petugas datang tepat waktu	354 (39%)	559 (61%)	913 (100%)	398 (30%)	913 (70%)	1311 (100%)
5	Petugas sudah bertanggung jawab menyelesaikan pelayanan	655 (72%)	258 (28%)	913 (100%)	568 (43%)	743 (57%)	1311 (100%)
6	Petugas cakap dalam melayani pemohon	672 (74%)	241 (26%)	913 (100%)	745 (57%)	566 (43%)	1311 (100%)
7	Petugas cepat dalam melayani	411 (45%)	502 (55%)	913 (100%)	642 (49%)	669 (51%)	1311 (100%)
8	Petugas melayani dengan adil	736 (81%)	177 (19%)	913 (100%)	635 (48%)	676 (52%)	1311 (100%)
9	Petugas melayani dengan sopan	756 (83%)	157 (17%)	913 (100%)	766 (58%)	545 (42%)	1311 (100%)
10	Tidak terdapat biaya dalam pelayanan	910 (99%)	3 (0.1%)	913 (100%)	1301 (99%)	10 (1%)	1311 (100%)
11	Jadwal pelayanan telah sesuai dengan riil nya	432 (47%)	481 (53%)	913 (100%)	647 (49%)	664 (51%)	1311 (100%)
12	Sarana prasarana pelayanan sudah nyaman	744 (81%)	169 (19%)	913 (100%)	845 (64%)	466 (36%)	1311 (100%)
13	Lingkungan pelayanan sudah aman	711 (78%)	202 (22%)	913 (100%)	682 (52%)	629 (48%)	1311 (100%)
14	Pemohon sudah dapat menggunakan inovasi pelayanan secara digital	103 (11%)	810 (89%)	913 (100%)	166 (13%)	1145 (87%)	1311 (100%)
15	Pemohon sudah dapat menggunakan inovasi pencetakan mandiri	54 (6%)	859 (94%)	913 (100%)	65 (5%)	1246 (95%)	1311 (100%)
Total		7257 (53%)	6438 (47%)	13.695 (100%)	7751 (39%)	11914 (61%)	19.665 (100%)

Sumber : Survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi (2022) dan diolah peneliti (2022).

Dari Tabel 1.1 menunjukkan bahwa pada tahun 2020 responden yang menyatakan puas dengan indikator sudah sesuai dengan kenyataan adalah 53%. Sedangkan yang menyatakan tidak puas dengan indikator tidak sesuai dengan kenyataan sebanyak 47%. Selanjutnya pada

tahun 2021 responden yang menyatakan puas dengan indikator sudah sesuai dengan kenyataan adalah 61%. Sedangkan yang menyatakan tidak puas dengan indikator tidak sesuai dengan kenyataan sebanyak 39%.

Gambar 1.1
Grafik Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2020
Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi

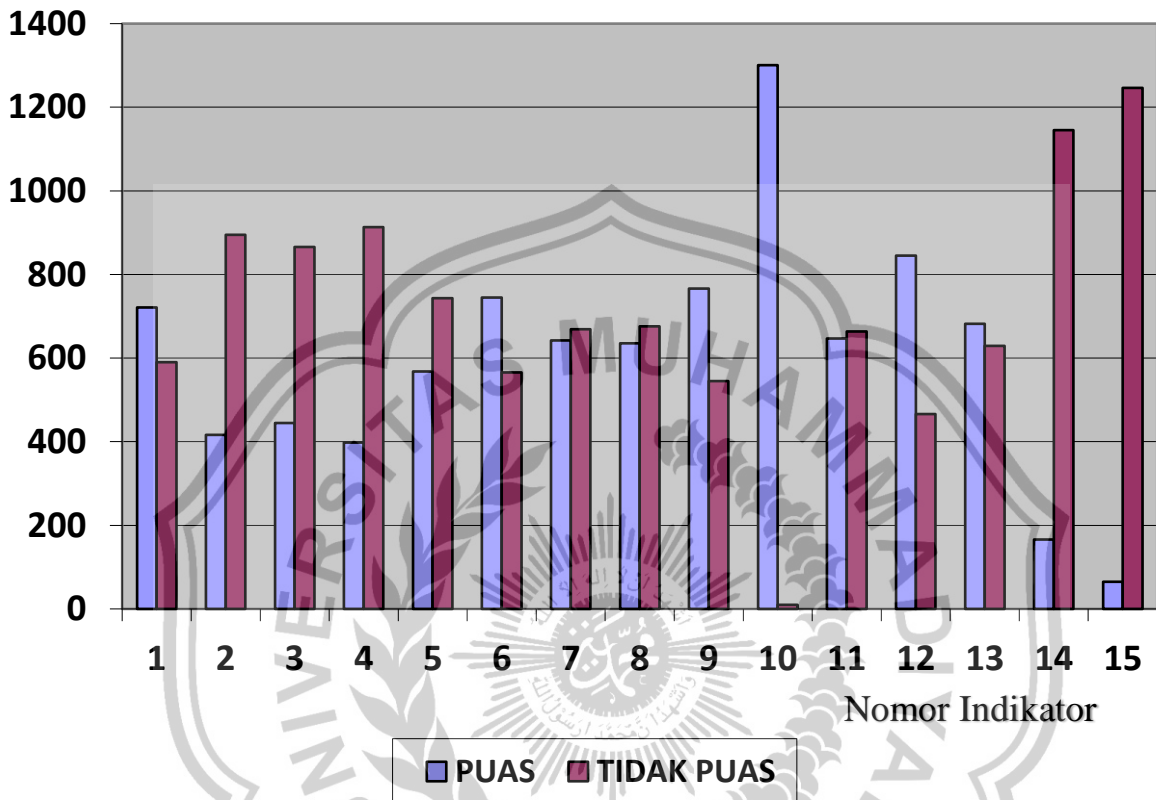


Sumber : data diolah peneliti (2022)

Dari Grafik dalam gambar 1.1 menunjukkan bahwa selalu terdapat responden yang menyatakan tidak puas dalam setiap indikator yang ditanyakan pada survei kepuasan masyarakat pada tahun 2020. Pada grafik tersebut juga menunjukkan terdapat 9 indikator dengan pendapat puas melebihi pendapat tidak puas dan 6 indikator memperlihatkan pendapat tidak puas lebih tinggi dari pada pendapat puas.

Gambar 1.2
Grafik Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2021
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi

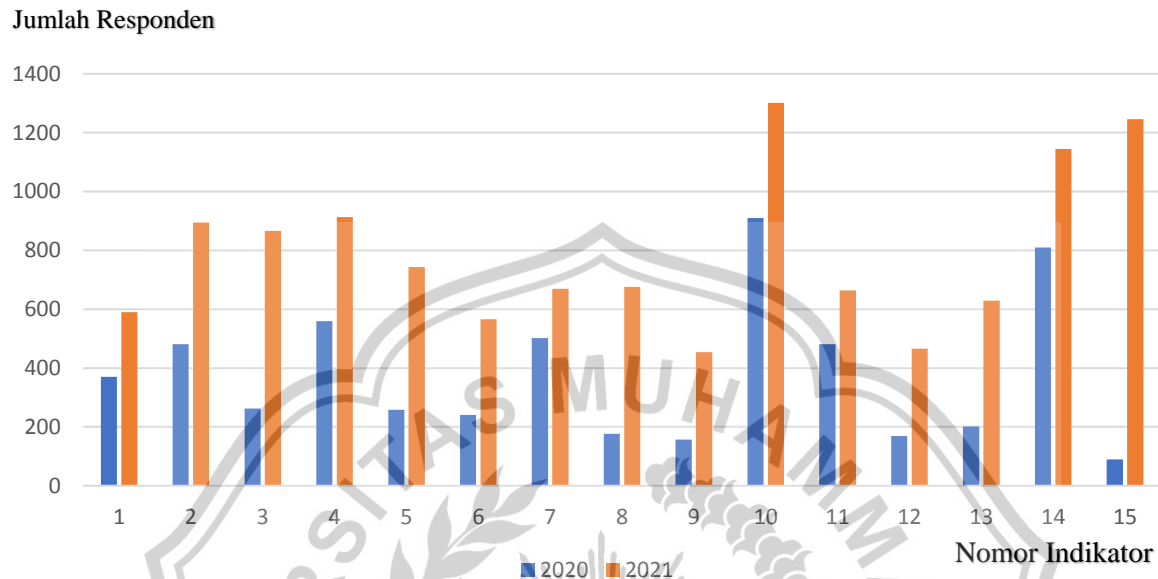
Jumlah Responden



Sumber : data diolah peneliti (2022)

Dari Grafik dalam gambar 1.2 menunjukkan bahwa selalu terdapat responden yang menyatakan tidak puas dalam setiap indikator yang ditanyakan pada survei kepuasan masyarakat pada tahun 2021. Pada grafik tersebut juga menunjukkan terdapat 6 indikator dengan pendapat puas melebihi pendapat tidak puas dan 9 indikator memperlihatkan pendapat tidak puas lebih tinggi dari pada pendapat puas.

Gambar 1.3
Grafik Perbandingan Hasil Ketidakpuasan Masyarakat Dalam
Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 Dan 2021
Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Banyuwangi



Sumber : diolah peneliti (2022)

Pada grafik dalam gambar 1.3 terlihat fenomena peningkatan jumlah responden yang tidak puas dalam seluruh indikator survei pada tahun 2021 dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tahun masyarakat semakin tidak puas dengan pelayanan kependudukan yang diberikan.

Namun fenomena tersebut bertentangan dengan teori yang ada, yang menyebutkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat yang juga akan mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Fenomena tersebut sangatlah menarik untuk diteliti, khususnya pada hubungan faktor kepercayaan masyarakat dengan faktor kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan, agar penyelenggara pelayanan publik dapat mengevaluasi kebijakan pelayanan. Untuk menjawab fenomena tersebut, perlu dilakukan kajian referensi penelitian sebelumnya terkait hubungan antara kepercayaan masyarakat, kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan.

Menurut Tjiptono (2012), mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi penerima pelayanan. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2012), kepuasan konsumen adalah perasaan seseorang kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapan.

Hubungan kedua faktor telah dikonfirmasi pada penelitian terkait hubungan faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Chen, dkk (2012); Normasari, dkk (2013); Horsu (2015); Rahhal (2015); Hashem (2015); Appiah (2016); Setianingsih, dkk (2019), yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Namun menurut penelitian dari Stantia (2018), mendapatkan hasil sebaliknya yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan dalam penelitian Hamsia, dkk (2020) juga menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Adanya *research gap* tersebut membuat penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut terkait hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Menurut Tarumingkeng dan Suwondo (2017), inovasi merupakan suatu kreasi penciptaan sesuatu yang baru atau pengembangan ide yang sudah ada sebelumnya, kreasinya tersebut dapat berbentuk barang atau jasa, dan termasuk penetrasi dan pengeksploitasian kreasi tersebut ke pasar. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2012), kepuasan konsumen adalah perasaan seseorang kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapan.

Hubungan kedua faktor telah dikonfirmasi pada penelitian terkait hubungan faktor inovasi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Cheng (2014); Khan, dkk (2014); Dompok dan Supratama (2018); Daragahi (2018); Gunawan dan Saragih (2019); Christina dan Hartini (2020); Asnawi dan Setyaningsih, (2021); Meywati, dkk (2021); Zghoul

dan Haddad (2021) yang menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Namun menurut penelitian dari Aspiyah (2021) mendapatkan hasil sebaliknya yang menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Adanya *research gap* tersebut membuat penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut terkait hubungan antara inovasi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Menurut Kotler dan Keller (2012), kepuasan konsumen adalah perasaan seseorang kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapan. Sedangkan menurut Tjiptono (2012), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Dan menurut Mowen dan Minor (2012), kepercayaan konsumen adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya. Objek dapat berupa produk, orang, perusahaan dan segala sesuatu dimana seseorang memiliki kepercayaan dan sikap

Hubungan kedua faktor telah dikonfirmasi pada penelitian terkait hubungan faktor kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat yang dilakukan oleh Osman dan Sentosa (2013); Chinomona dan Dubihlela (2014); Sohaib, dkk (2016); Banahene, dkk (2018); Mohamed, dkk (2018); Doriza (2019); Husna, (2020); Kesuma, (2020); Najimdeen, dkk (2021); Liu, dkk (2021); Bramantyo, dkk (2022) yang menyimpulkan bahwa kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Namun menurut penelitian dari Hidayati, (2014) mendapatkan hasil sebaliknya yang menyimpulkan bahwa kepuasan masyarakat secara langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Adanya *research gap* tersebut membuat penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut terkait hubungan antara kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat.

Menurut Tjiptono (2012), mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi penerima Pelayanan. Sedangkan menurut Mowen dan Minor (2012), kepercayaan konsumen adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya. Objek dapat berupa produk, orang, perusahaan dan segala sesuatu dimana seseorang memiliki kepercayaan dan sikap.

Hubungan kedua faktor telah dikonfirmasi pada penelitian terkait hubungan faktor kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat yang dilakukan oleh Elrado, dkk (2014); Choi dan Park (2014); Sukmawati dan Massie (2015); Lee and Moghavvemi (2015); Ahranjani (2015); Pramana dan Rastini (2016); Yildiz (2016); Panda (2016); Hidayat, dkk (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Namun menurut penelitian dari Aspiyah, (2021) mendapatkan hasil sebaliknya yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepercayaan. Adanya *research gap* tersebut membuat penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut terkait hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat.

Menurut Tarumingkeng dan Suwondo (2017), inovasi merupakan suatu kreasi penciptaan sesuatu yang baru atau pengembangan ide yang sudah ada sebelumnya, kreasinya tersebut dapat berbentuk barang atau jasa, dan termasuk penetrasi dan pengeksploitasi kreasi tersebut ke pasar. Sedangkan menurut Mowen dan Minor (2012), kepercayaan konsumen adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya. Objek dapat berupa produk, orang, perusahaan dan segala sesuatu dimana seseorang memiliki kepercayaan dan sikap

Hubungan kedua faktor telah dikonfirmasi pada penelitian terkait hubungan faktor inovasi pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat telah dilakukan oleh Gunasti (2014);

Pratiwi dan Hasin (2017); Zulhelmi dan Santoso (2018); Hendiyani (2019); Gáti, dkk (2019); Kesuma (2020); Zoubeyda and Abderrezzak (2020); Amerieska, dkk (2021); Asnawi dan Setyaningsih, (2021) yang menyatakan bahwa inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Namun menurut penelitian dari Aspiyah, (2021) mendapatkan hasil sebaliknya yang menyimpulkan bahwa menyimpulkan bahwa Inovasi pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepercayaan. Adanya *research gap* tersebut membuat penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut terkait hubungan antara inovasi pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat.

Menurut Tjiptono (2012), mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi penerima Pelayanan. Sedangkan Menurut Menurut Tjiptono (2012), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.. Sedangkan menurut Haning, dkk (2020), kepercayaan publik adalah kemauan dan kesungguhan seluruh warga masyarakat atau kelompok masyarakat untuk percaya (*trust*) atas kewenangan dan/atau kekuasaan yang dimiliki pemerintah untuk mewujudkan kebijakan yang telah ditetapkan sesuai dengan implementasinya.

Hubungan faktor tersebut telah dikonfirmasi penelitian terkait hubungan faktor kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat yang dimediasi oleh kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Huddin, (2019); Fajarini dan Meria (2020); Pribadi (2020); Ashari, (2020); Swatyas, (2021) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan melalui kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat. Namun menurut penelitian dari Khasanah, (2019); Qohirie (2020) mendapatkan hasil sebaliknya yang menyimpulkan bahwa kepuasan masyarakat tidak memediasi kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat. Adanya *research gap* tersebut membuat penting untuk dilakukan

penelitian lebih lanjut terkait hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat.

Menurut Tarumingkeng dan Suwondo (2017), Inovasi merupakan suatu kreasi penciptaan sesuatu yang baru atau pengembangan ide yang sudah ada sebelumnya, kreasinya tersebut dapat berbentuk barang atau jasa, dan termasuk penetrasi dan pengeksploitasian kreasi tersebut ke pasar. Sedangkan Menurut Kotler dan Keller (2012), kepuasan konsumen adalah perasaan seseorang kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapan. Selanjutnya menurut Haning, dkk (2020), kepercayaan publik adalah kemauan dan kesungguhan seluruh warga masyarakat atau kelompok masyarakat untuk percaya (*trust*) atas kewenangan dan/atau kekuasaan yang dimiliki pemerintah untuk mewujudkan kebijakan yang telah ditetapkan sesuai dengan implementasinya

Hubungan faktor tersebut telah dikonfirmasi penelitian terkait hubungan faktor inovasi pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat yang dimediasi oleh kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Ashari, (2020); Swatyas, (2021) yang menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan melalui kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat. Namun menurut penelitian dari Aspiyah, (2021) mendapatkan hasil sebaliknya yang menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan selanjutnya menurut Hidayati, (2014) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat secara langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Adanya *research gap* tersebut membuat penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut terkait hubungan antara inovasi pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat.

Dari hasil penelitian terdahulu yang telah disebutkan diatas, didapatkan fenomena perbedaan hasil penelitan dalam setiap hubungan faktor yang akan diteliti sehingga menimbulkan *research gap*. Adanya fenomena *research gap* ini, maka dipandang perlu untuk

melakukan penelitian lebih lanjut terkait hubungan antara kualitas pelayanan, inovasi pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat untuk mendapatkan hasil yang sebenarnya.

Berdasarkan fenomena pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi dan adanya *research gap* terkait kualitas pelayanan, inovasi pelayanan, kepuasan masyarakat dan kepercayaan masyarakat, peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat sebagai variabel intervening (studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi).

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi?
2. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara inovasi pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi?
3. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi?
4. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi?

5. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara inovasi pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi?
6. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan melalui kepuasan masyarakat terhadap Kepercayaan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi?
7. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara inovasi pelayanan melalui kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi?

1.3 Tujuan penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh inovasi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh inovasi pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh secara tidak langsung antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat sebagai variabel *intervening* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.

7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh secara tidak langsung inovasi pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat sebagai variabel *intervening* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.

1.4 Manfaat penelitian

Penulis berharap penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat sebagai variabel *intervening* (studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi) akan memberikan manfaat. Beberapa manfaat tersebut antara lain :

1. Bagi peneliti

Sebagai sarana pengembangan teori pengetahuan yang selama ini telah dipelajari dalam perkuliahan untuk diterapkan dan dikembangkan pada lingkungan pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi.

2. Bagi ilmu pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi ilmu pengetahuan yang akan datang dan dapat menjadi suatu sumber referensi bagi yang membutuhkan.

3. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi

Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi dapat menjadi masukan dalam melakukan pengembangan pegawai. Sehingga di masa yang akan datang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi dapat menerapkan kebijakan-kebijakan yang tepat.