

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, kelompok maupun instansi tertentu guna memberikan pelayanan kepada masyarakat unruk memberikan kemudahan akses terhadap suatu proses dalam mencapai tujuan tertentu, baik dari segi social, politik dan ekonomi (Deddy, 2015). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa di zaman daerah otonom, penyelenggaraan pelayanan publik menjadi perlu. Setiap warga negara dan penduduk berhak atas kebutuhan dasar dan hak yang harus dipenuhi oleh negara. Untuk melakukan ini, layanan publik harus disediakan yang membangun kepercayaan publik dan memenuhi kebutuhan dan harapan warga negara untuk layanan yang lebih baik.

Masyarakat saat ini telah mengalami beberapa perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang dibuat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Pergeseran arus dari sistem tradisional ke sistem modern di bawah pengaruh arus moderat yang kuat dan terjadi dalam tata kelola serta dinamika di negara-negara maju. Perubahan dalam cara penyampaian layanan dan bentuk platform baru untuk interaksi langsung dengan komunitas (Cahya Ningtyas & Angin, 2023). Inilah faktor-faktor yang berkontribusi hingga terciptanya norma baru yang dipadukan dengan perubahan cara pandang masyarakat lembaga yang memberikan pelayanan publik (Angin dan Adawiyah, 2023). Keadaan sosial masyarakat mengharuskan pemerintah yang dapat memenuhi beragam tuntutan rakyatnya, terutama dalam hal memperoleh layanan dari pemerintah. Rendahnya tingkat kepuasan masyarakat dan persepsi di kalangan masyarakat bahwa kualitas pelayanan publik jauh dari harapan merupakan indikator bahwa masih banyaknya pengaduan maupun keluhan terhadap penyelenggara pelayanan publik. Kritik yang berkembang berkaitan dengan pelayanan publik adalah protokol layanan yang rumit, prosedur administrasi yang

berlarut-larut, biaya selangit, dan sikap personil layanan yang gagal menyelaraskan dengan peran mereka sebagai pegawai negeri.

Dewasa ini kepuasan pelanggan atau masyarakat menjadi orientasi dari setiap pemberi layanan terutama bagi instansi yang bergerak pada pelayanan jasa. Layanan yang memuaskan atau bahkan melampaui harapan pelanggan dapat menyebabkan kepuasan pelanggan. Ukuran utama kualitas layanan yang diberikan adalah kepuasan pelanggan. Mencapai hasil kinerja yang optimal dalam pemberian layanan kepada klien dapat menyebabkan peningkatan tingkat kepuasan pelanggan. Jika sebuah instansi dapat mempertahankan atau meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkannya kepada klien, itu menawarkan layanan terbaik. Dengan demikian, untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, instansi harus dapat terus membaca apa yang dibutuhkan pelanggan. Pentingnya kepuasan pelanggan dapat menghasilkan banyak keuntungan, seperti hubungan pelanggan-perusahaan yang positif, dasar yang kuat untuk bisnis yang berulang, munculnya loyalitas pelanggan, dan kesediaan pelanggan untuk membayar harga yang wajar untuk layanan yang mereka terima.

Menurut Tjiptono, (2015), kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan dan pengalaman aktual atau kenyataan yang dimiliki pelanggan. Ketika pelanggan menerima barang atau jasa yang memenuhi atau melampaui harapan mereka, mereka akan merasa sangat puas atau puas. Jika tidak memenuhi harapan pelanggan, mereka tidak akan senang. Pelanggan lebih cenderung kembali ke transaksi dan menunjukkan loyalitas yang lebih besar jika mereka puas. Konsumen mengalami kepuasan ketika kinerja mereka menghasilkan hasil yang mereka sukai. Oliver, (2014) mendefinisikan kepuasan sebagai emosi seseorang setelah perbandingan kinerja dan hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Kepuasan merupakan keadaan yang tidak berdiri sendiri melainkan dipengaruhi oleh beberapa faktor. (Ronald dkk, 2009) menemukan bahwa sejumlah faktor, termasuk inovasi, responsif terhadap keluhan atau masalah, kepercayaan karyawan, kedekatan dengan pelanggan, sifat kebutuhan layanan pelanggan, memposisikan penyedia layanan sebagai konsumen, dan penyediaan layanan berkualitas tinggi, memfasilitasi kepuasan pelanggan.

Kotler, (2009) mendefinisikan kualitas layanan sebagai sejauh mana harapan pelanggan terhadap layanan yang harus mereka terima (layanan yang diharapkan) berbeda dari keyakinan layanan (layanan yang dirasakan). Pelanggan mengklaim bahwa perbedaan antara layanan yang diharapkan dan yang dirasakan dapat menyebabkan masalah dengan kualitas layanan. Pengalaman pelanggan tentu saja akan membedakan evaluasi layanan yang dirasakan dan diharapkan, kualitas produk, dan kualitas layanan dari pengalaman pelanggan ketika digunakan untuk membuat perbandingan nilai antara perusahaan yang menawarkan layanan kuliner dan pesaing. Lima elemen kunci atau penentu kualitas layanan diidentifikasi oleh Parasuraman, (2014) sebagai salah satu yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas layanan dianggap baik dan memuaskan jika dianggap seperti yang diharapkan. Ketika tingkat layanan yang diberikan melebihi harapan pelanggan, itu dianggap memiliki kualitas optimal. Di sisi lain, jika tingkat layanan di bawah apa yang diantisipasi, itu dianggap berkualitas rendah. Oleh karena itu, kemampuan penyedia layanan untuk secara teratur memenuhi harapan pelanggan menentukan apakah kualitas layanan tersebut baik atau tidak.

Ide inti di balik kualitas layanan adalah untuk menunjukkan semua cara yang mungkin bahwa kegiatan layanan diaktualisasikan untuk memuaskan klien dengan cara yang responsif, mendorong kepercayaan diri, memberikan bukti nyata yang dapat diamati, menunjukkan empati terhadap mereka yang memberikan layanan dengan cara yang konsisten dengan ketergantungan mereka, dan memenuhi tugas layanan dengan cara yang secara konsisten menyenangkan klien (Parasuraman, 2014). Merupakan tanggung jawab setiap penyedia layanan untuk menciptakan kepuasan masyarakat. Dalam rangka menumbuhkan kepuasan masyarakat, penyelenggara pelayanan harus melakukan segala upaya untuk melayani masyarakat semaksimal mungkin. Menurut lima teori yang menilai kualitas layanan, kualitas layanan adalah cerminan dari bagaimana pelanggan mengevaluasi layanan yang mereka terima pada titik waktu tertentu (Parasuraman, 2014).

Tidak mengherankan bahwa kekhawatiran yang berkaitan dengan layanan administrasi menjadi subjek yang semakin populer saat ini, mengingat semakin pentingnya layanan yang bermutu terhadap masyarakat. Banyak perubahan yang telah terjadi dari adanya transformasi layanan publik, seperti pergeseran dari biaya

tinggi ke sedang dan biaya sedang ke rendah dan, dalam banyak kasus, tidak ada biaya sama sekali. Masyarakat sebelumnya sering mengeluh tentang layanan publik, yang disediakan oleh pemerintah sebagai tugas dalam hal layanan administrasi, produk, dan layanan. mekanisme dan prosedur sistem, jadwal penyelesaian, dan biaya / tarif adalah poin utama permasalahan pelayanan. Masih sedikit instansi yang wajib memberikan layanan yang berstandar operasional prosedur, dan adanya kejelasan. Masih ada beberapa instansi penanggung jawab dan penyedia layanan yang masih belum mempunyai SOP berupa alur dan prosedur yang jelas dalam menyediakan pelayanan. Aspek durasi waktu pemberian layanan masih belum ada sehingga kurang efektif dan efisien serta dapat merugikan waktu masyarakat yang sedang mengakses pelayanan (Adawiyah, 2016).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolikara, salah satu instansi pemerintah yang menyediakan layanan publik, bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya memberikan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat sehingga individu senang dengan bantuan yang mereka terima. Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu indikator keberhasilan Pemerintah dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada warganya (Wicaksono & Ilmi, 2022). Pasolong, (2016) menyoroti bahwa tata kelola yang lebih baik dan layanan berkualitas lebih tinggi mengarah pada peningkatan kepercayaan publik (High trust). Kepercayaan publik akan meningkat jika masyarakat puas dan mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Temuan (Silfiah & Nabila, 2021) menunjukkan bahwa prosedur proses pelayanan pengolahan KTP dalam melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dikaitkan dengan pelayanan yang maksimal. Di lapangan, menjadi jelas bahwa kebutuhan dan daya tanggap masyarakat belum sepenuhnya dipenuhi, sehingga orang lebih suka menyewa calo untuk mengurus keperluannya.

Administrasi kependudukan adalah salah satu cara pelayanan publik dilaksanakan. Administrasi kependudukan adalah proses pengorganisasian dan penyebaran dokumen dan data tentang kependudukan melalui penataan sipil, pencatatan penduduk, pengelolaan informasi, dan penggunaan data tersebut untuk pelayanan publik dan pertumbuhan industri lainnya. Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 atau Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013

tentang Administrasi Kependudukan, yaitu Pasal 1 Ayat 1 dan 13. Sejumlah prosedur terlibat dalam administrasi kependudukan, termasuk pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pemrosesan informasi dari prosedur ini, dan menyebarluaskan hasilnya untuk digunakan di bidang ekonomi dan layanan publik lainnya. Identifikasi resmi penduduk dan dokumen bukti identitas, Kartu Tanda Penduduk (KTP) dikeluarkan oleh lembaga pelaksana dalam negara kesatuan Republik Indonesia. Undang-Undang Otonomi Khusus Provinsi Papua Nomor 21 Tahun 2001 memberikan kabupaten dan kota kemampuan untuk mengelola wilayahnya sendiri. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tolikara merupakan salah satu organisasi yang memiliki kekuasaan dan tugas untuk melakukan pelayanan publik di Kabupaten Tolikara mengenai masalah administrasi kependudukan berdasarkan kewenangan ini.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolikara menawarkan layanan berikut: akta kelahiran, kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP), surat pindahan, dan kartu tanda penduduk anak (KIA). Prestasi kinerja Dinas Kependudukan dan Penyandang Disabilitas Sipil Kabupaten Tolikara masih jauh dari tingkat yang diinginkan. Dengan menggunakan data dari Dukcapil Kabupaten Tolikara, diperoleh informasi sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Pelayanan Adminduk Kabupaten Tolikara tahun 2021

No	Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
1	Rasio penduduk berKTP per satuan penduduk	229.297	27.01	11,78
2	Jumlah Penduduk (jiwa)	250.994	250.994	100
3	Rasio bayi berakte kelahiran	250.994	10.473	4,17
4	Rasio pasangan berakte nikah	250.994	395	0,16
5	Kepemilikan KTP (%)	229.297	10,76%	0,00
6	Kepemilikan akta kelahiran penduduk (%)	250.994	1000%	0,00
7	Cakupan pelayanan KTP	229.297	27.01	11,78
8	Cakupan pelayanan Akta kelahiran	250.994	10.473	4,17
9	Penerapan KTP Nasional berbasis NIK	250.994	250.994	100

Sumber. Pelayanan Adminduk Kabupaten Tolikara tahun 2021

Berdasarkan pada table 1.1 dapat diketahui beberapa layanan yang masih kurang maksimal atau belum mencapai 100%, kecuali pada pendataan jumlah penduduk yang sudah mencapai 100%. Sementara pada aspek lainnya masih jauh dari capaian. Informasi dari Dinas Dukcapil mengungkapkan sejumlah persoalan yang diduga menghambat penyediaan layanan. Misalnya, salah satu alasan penundaan layanan adalah kurangnya ketersediaan internet, dan yang lainnya adalah akses jarak jauh. Sementara itu, masyarakat dilaporkan menyuarakan keluhan tentang sejumlah layanan yang mereka rasa tidak memuaskan dan tertunda, seperti memproses kartu keluarga. Mereka juga menyatakan ketidakpuasan dengan layanan fisik yang tidak ada di Dukcapil Tolikara, termasuk antrean panjang, kurangnya informasi mengenai aliran layanan, toilet untuk pengguna layanan, dan kurangnya kekosongan dan prosedur. Standar disiplin staf yang kompleks dan longgar, seperti pekerja kehilangan jam kerja.

Keluhan masyarakat yang paling umum tentang kondisi layanan adalah yang terkait dengan akurasi dan kecepatan dalam proses layanan; kurangnya prasarana dan sarana penunjang pelayanan, seperti kursi yang tidak memadai; masalah koneksi internet yang sering; sering listrik padam; pegawai yang menjalankan tugasnya sebagai pegawai negeri berbicara atau mengucapkan kalimat yang tidak pantas dan lain sebagainya; dan kapasitas ruangan kantor yang masih terbatas. Dalam kapasitasnya sebagai pelayan publik, pemerintah harus dapat memenuhi semua kebutuhan masyarakat di bidang-bidang seperti perizinan dan pengelolaan kependudukan, termasuk penerbitan KTP, kartu keluarga, akta kelahiran, dan kartu identitas. Tinjauan kualitas layanan harus dilakukan mengingat masalah yang telah diangkat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolikara.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolikara.

1.4 Manfaat Penelitian

1.5 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini, diharapkan bisa menambah wawasan dan referensi ilmu pengetahuan yang dapat dijadikan masukan dalam program studi Ilmu Pemerintahan salah satunya dalam pengembangan sumber daya manusia dan peningkatan prestasi, baik prestasi akademik maupun prestasi non akademik. Peran kualitas Pelayanan publik dalam memnjaga kepuasan masyarakat di Dispendukcapil Kabupaten Tolikara.

2. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat dijadikan masukan sebagai pengembangan sumber daya manusia dan perluasan ilmu pengetahuan dalam program studi Ilmu Pemerintahan fakultas ilmu sosial dan politik.

3. Manfaat bagi Dinas

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Dinas untuk menilai sejauh mana kebutuhan dan ekspektasi masyarakat yang terpenuhi dan menjadi bahan masukan bagi dinas dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan, membentuk dasar untuk perbaikan lebih lanjut.

1.6 Manfaat Teoritis

Sebagai bahan informasi yang terhubung langsung atau tidak langsung bagi masyarakat, terutama yang mengacu pada peranan kualitas layanan public terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan .