

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik dapat digambarkan sebagai sistem yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pelayanan publik mencakup berbagai sektor seperti layanan kesehatan, pendidikan, keamanan, infrastruktur, transportasi, keuangan, dan lain-lain. Pelayanan publik menjadi fokus utama pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mencapai pembangunan secara merata di seluruh negara. Upaya tersebut dilakukan melalui pembenahan sistem pelayanan, peningkatan kualitas SDM, pemenuhan sarana prasarana, dan penerapan teknologi guna memberikan pelayanan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, meningkatkan aksesibilitas layanan, dan meningkatkan kemudahan dalam memperoleh layanan tersebut. Pelayanan publik berupaya memberikan pelayanan yang baik, efisien, terjangkau, dan transparan kepada masyarakat.

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.

Tingkat pelayanan publik disuatu daerah mencerminkan sejauh mana pemerintah daerah mampu memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara adil dan efektif. Tingkat pelayanan publik dapat diukur dari kualitas infrastruktur fisik, seperti jalan, jembatan, irigasi, listrik, air bersih, sanitasi, dan telekomunikasi. Daerah yang baik dalam pelayanan publik akan memiliki infrastruktur yang memadai, terawat dengan baik, dan terjangkau oleh masyarakat. Pemerintah daerah yang baik dalam pelayanan publik akan memberikan akses pendidikan yang merata dan berkualitas bagi semua warganya. Fasilitas pendidikan seperti sekolah yang cukup, guru berkualitas, dan kurikulum yang relevan menjadi indikator tingkat pelayanan publik pada sektor pendidikan. Pelayanan publik di bidang kesehatan mencakup akses masyarakat terhadap fasilitas kesehatan, ketersediaan obat-obatan, pelayanan medis yang berkualitas, dan perlindungan kesehatan masyarakat. Tingkat pelayanan publik yang baik akan mencerminkan adanya akses yang mudah dan terjangkau bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Pemerintah daerah yang efektif dalam

menyediakan pelayanan publik akan memastikan keamanan dan ketertiban umum bagi masyarakat. Keberhasilan dalam memberikan perlindungan dan keamanan bagi warganya akan mencerminkan tingkat pelayanan publik yang baik.

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 dimata 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 *revolutioner* dalam bidang pelayanan publik saat ini yaitu berubahnya arah konsep pelayanan publik dari bureaucratic base berganti menjadi customer base. Customer base tersebut diwujudkan dengan memangkas birokrasi yang tidak perlu. Pemerintah juga bertekad semangat *customer 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 Tjiptono (2017) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan menurut Arianto (2018) kualitas Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Manengal (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Dzikra (2020) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu sistem yang strategis melibatkan seluruh satuan kerja atau satuan organisasi dari mulai pimpinan sampai pegawai sehingga memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen, kemudian Putri (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Untuk pengertian selanjutnya Armaniah, *et all* (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan atau penggunaannya. Utomo dan Riswanto (2019) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tingkat ketidaksesuaian antara

harapan/keinginan konsumen dengan persepsi mereka, kemudian Sholeha, *et all* (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya pendapat lain dikemukakan oleh Apriyani dan Sunarti (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang harus dikerjakan oleh penyedia jasa dengan baik, kualitas pelayanan seperti yang dirasakan oleh para konsumen, berasal dari suatu perbandingan antara apa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan pelayanan yaitu harapan dan dengan persepsi mereka tentang kinerja pemberi jasa Rizqy *et all* (2016) menyatakan bahwa kualitas layanan juga didefinisikan sebagai persepsi konsumen secara keseluruhan baik keunggulan dan kelemahan dari organisasi dalam layanannya.

Menurut Prajalani (2017), aksesibilitas memiliki definisi yaitu memfasilitasi kemudahan yang pengdaannya ditunjukkan bagi penyandang cacat dengan penerapannya secara optimal agar tercapai kesamaan kesempatan dalam mengakses berbagai kegiatan sehingga terwujud pemerataan pelayanan dalam aspek kehidupan mengikuti pelayanan fasilitas dan aksesibilitas bagi disabel. Aksesibilitas menurut Sheth dan Sisodia (2012) adalah sejauh mana pelanggan dapat dengan mudah memperoleh dan menggunakan produk. Menurut Tjiptono (2016), aksesibilitas adalah lokasi yang dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi umum. Indikator dari aksesibilitas yaitu : jarak akses ketempat lokasi,

transportasi : arus lalu lintas. Menurut Sefaji *et all*, (2018) tingkat aksesibilitas dapat diukur dengan ketersediaan transportasi dan dengan jarak pencapaian yang singkat. Selain faktor jarak, tingkat kemudahan pencapaian tujuan juga dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti faktor waktu tempuh faktor biaya atau ongkos perjalanan, faktor intensitas guna lahan, dan faktor pendapatan orang yang melakukan perjalanan.

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. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat. Sehingga untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat perlu meningkatkan kepuasan masyarakat. Menurut Jogiyanto (2019), kepercayaan adalah evaluasi seorang individu setelah memperoleh, mengolah, dan mengumpulkan informasi, yang kemudian menghasilkan berbagai penilaian dan asumsi. Kepercayaan adalah kepercayaan seseorang kepada pihak lain dalam hubungan antara kedua belah pihak setelah mengumpulkan berbagai informasi berdasarkan keyakinan bahwa salah satu pihak dapat melaksanakan kewajiban yang diharapkan. Dapat dijelaskan bahwa kepercayaan adalah keyakinan seseorang terhadap sesuatu.

Kepercayaan adalah kemampuan produsen atau penyedia layanan untuk menjamin keamanan dan kerahasiaan alat yang digunakan oleh konsumen dan membuat pengguna percaya.

Menurut Tjiptono dan Candra (2018) kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh masyarakat secara langsung dari penyedia jasa yaitu pemerintah, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Terkait kepuasan masyarakat, Kotler dan Keller (2016), 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. Menurut Tjiptono (2014) menyatakan bahwa, ”Secara sederhana Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai”. Menurut Titik (2017) mengemukakan bahwa, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa dan hasil yang dirasakan dengan harapan konsumen”. Menurut Rezha (2013) kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik, definisi kepuasan

masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. Menurut Atmaja (2018) mengemukakan bahwa, kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan. Menurut Suryati (2015) mendefinisikan bahwa, kepuasan pelanggan merupakan tingkat dimana suatu pencapaian performa dari sebuah produk yang diterima oleh pelanggan sama dengan ekspektasi pelanggan itu sendiri". Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, serta kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien, dan lebih efektif. Menurut Kotler (2016), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

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, *et all* (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. 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 Jember. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember 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 Jember 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 Jember 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. Berikut kutipan 10 produk jasa pelayanan yang terekam dalam 4 tahun terakhir, dimana masyarakat memanfaatkan pelayanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

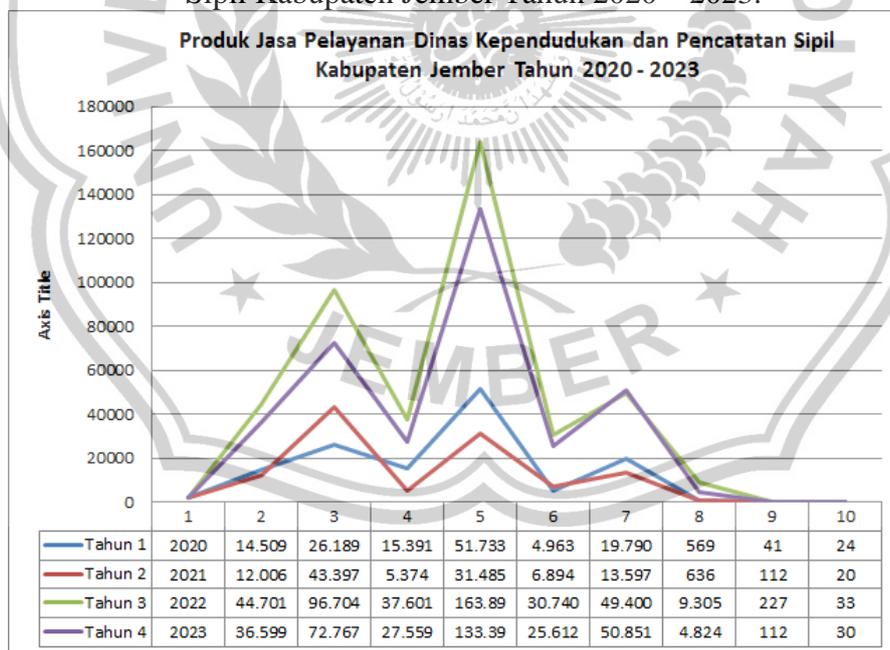
Tabel 1.1 Produk Jasa Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember Tahun 2020 - 2023

No.	Keterangan Produk	Tahun				Jumlah
		2020	2021	2022	2023	
1	Rekam	14.509	12.006	44.701	36.599	107.815
2	KTP	26.189	43.397	96.704	72.767	239.057
3	KIA	15.391	5.374	37.601	27.559	85.925
4	KK	51.733	31.485	163.893	133.397	380.508
5	Pindah	4.963	6.894	30.740	25.612	68.209
6	Akte Kelahiran	19.790	13.597	49.400	50.851	133.638
7	Akte Kematian	569	636	9.305	4.824	15.334
8	Akte Pernikahan	41	112	227	112	492
9	Akte Penceraian	24	20	33	30	107
10	Rekam	14.509	12.006	44.701	36.599	107.815

Sumber: olah data 2024

Dari tabel 1.1 dapat diberikan gambaran dalam grafik pelayanan selama tahun 2020-2023 dimana secara jelas fluktuatif jasa pelayanan memberikan gambaran pergerakan angka dimasing-masing produk jasa pelayanan yang dimanfaatkan oleh masyarakat. Grafik berikut merupakan perwujudan dari pemanfaatan produk jasa yang dikonsumsi oleh masyarakat jember sebagai kebutuhan pelengkap identitas diri sebagai warga negara indonesia yang tercatat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Fluktuasi angka yang terdokumtasi dalam jumlah pengguna jasa menjadi dasar permasalahan yang perlu diungkap, nampak jelas pada grafik berikut memberikan gambaran lebih jelas.

Gambar 1.1 Grafik Produk Jasa Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember Tahun 2020 – 2023.



Fenomena pergerakan angka yang fluktuatif dari tiap tahun mengindikasikan bahwa ada permasalahan yang mengarah kepada kepercayaan masyarakat dengan dipengaruhi oleh kualitas layanan dan aksesibilitas yang

kurang sesuai dengan harapan, serta pengaruh kepuasan masyarakat juga menjadi bagian dari kepercayaan publik sehingga mengalami penurunan.

Menurut Tjiptono (2016), mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi penerima pelayanan. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2016), 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, et al (2012); Normasari, et al (2013); Horsu (2015); Rahhal (2015); Hashem (2015); yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Namun menurut penelitian Stantia (2018), mendapatkan hasil sebaliknya yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan dalam penelitian Hamsia, et al (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 Kotler dan Keller (2016), kepuasan konsumen adalah perasaan seseorang kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapan. sedangkan menurut Tjiptono (2017), 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, et al (2016); Banahene, et al (2018); Mohamed, et al (2018); Doriza (2019); Husna, (2020); Kesuma, (2021); Najimdeen, et al (2021); Liu, et al (2021); Bramantyo, et al (2022) yang menyimpulkan bahwa kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Namun menurut penelitian 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, et all (2014); Choi dan Park (2014); Sukmawati dan Massie (2015); Lee and Moghavvemi (2015); Ahranjani (2015); Pramana dan Rastini (2016); Yildiz (2016); Panda (2016); Hidayat, et all (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 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, et all (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.

Hasil penelitian terdahulu yang telah disebutkan, didapatkan fenomena perbedaan hasil penelitian dalam setiap hubungan faktor yang akan diteliti sehingga menimbulkan research gap. Berdasarkan fenomena pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dan adanya fenomena research gap ini, terkait kualitas pelayanan, aksesibilitas, kepercayaan Publik dan kepuasan masyarakat, peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Aksesibilitas Terhadap Kepercayaan Publik Dengan Kepuasan Masyarakat Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember”.

## 1.2 Rumusan Masalah

- 1 Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember ?
- 2 Apakah *acesseability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember ?
- 3 Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember ?
- 4 Apakah *acesseability* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember ?
- 5 Apakah kepuasan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember ?
- 6 Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik melalui kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember ?
- 7 Apakah *acesseability* berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepercayaan publik melalui kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember ?

## 1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian adalah untuk:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *acescebility* terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *acescebility* terhadap kepercayaan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan publik melalui kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *acescebility* terhadap terhadap kepercayaan publik melalui kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

## 1.4 Manfaat penelitian

Sebagai uraian permasalahan yang telah dikemukakan diatas, maka manfaat penelitian adalah :

### 1.4.1 Manfaat Akademis

Bagi penulis dapat digunakan untuk menambah wawasan dan kemampuan berpikir serta menerapkan ilmu yang telah diperoleh penulis serta dapat membandingkan dengan kondisi lapangan yang sudah ada.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dapat memberikan masukan dan informasi sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk mengatasi masalah yang berkaitan dengan faktor kualitas layanan.

### 1.4.3 Manfaat Kebijakan

- 1 Identifikasi dan Registrasi Penduduk: Kebijakan ini memungkinkan pemerintah untuk mengidentifikasi dan mendaftarkan penduduk secara resmi.
- 2 Pengaturan dan Pengendalian Migrasi: Dengan adanya kebijakan ini, pemerintah dapat mengatur dan mengendalikan migrasi penduduk.
- 3 Pelayanan Publik yang Lebih Baik: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik kepada penduduk. Kebijakan ini dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan, seperti penerbitan akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen penting lainnya.
- 4 Perencanaan Pembangunan: Data yang dikumpulkan melalui kebijakan ini dapat digunakan untuk perencanaan pembangunan yang lebih baik.

- 5 Perlindungan Hak Asasi Manusia: Kebijakan ini juga berperan dalam melindungi hak asasi manusia, seperti hak atas identitas, kewarganegaraan, dan perlindungan hukum.

