

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik ialah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap-tiap organisasi atau instansi.

Salah satu dari penyelenggara layanan publik ialah instansi pemerintahan. Bentuk layanan dari instansi pemerintah ini, diantaranya yaitu pada bidang administrasi kependudukan. Dalam Pasal 1 UU No. 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Sejak dikeluarkannya UU No. 22 Tahun 1999 yang kemudian direvisi dengan UU No. 32 Tahun 2004, Pemerintahan Daerah secara terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasaan untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan kebijakan ini, pemerintah daerah diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat setempat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan lokal.

Dalam beberapa tahun ini masyarakat setempat Dispencafil Situbondo belum maksimal dalam pelayanan masyarakat. Banyak yang terlihat kelelahan karena lama menunggu antrian. Seorang warga bernama Sunaryo dari Desa Wonorejo, Kecamatan Banyuputih mengaku harus menempuh berpuluh-puluh kilometer dan berangkat pagi buta sekitar pukul 04.00 WIB dari rumah untuk melakukan perekaman E-KTP. Sunaryo pun mengeluhkan antrian panjang yang didapatinya begitu sampai di Dispencafil Situbondo (SUARAJATIMPOST.COM di akses pada 28/09/2016).



Pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo, Jawa Timur, akhir-akhir ini mendapatkan keluhan masyarakat yang hendak mengurus dokumen kependudukan di Kabupaten Situbondo (SOROTPUBLIK.COM di akses pada 12/07/2018). Dalam memberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Dispenccapil Situbondo maka harus dapat memberikan pelayanan prima.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan baik internal maupun eksternal berdasarkan prosedur pelayanan (Suwhiti,1999). Bila diterapkan secara bersama-sama akan mendapatkan kualitas yang prima dan memuaskan dengan demikian kualitas pelayanan jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten . Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dapat diukur dan dievaluasi melalui dimensi-dimensi kualitas layanan seperti yang dinyatakan oleh (Zeithaml dkk, (2009). Dalam kualitas pelayanan terdapat lima dimensi yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*).

Reliabilitas (*Reliability*) berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati (Tjiptono, 2011). Dalam penelitian (Nidia, 2012) menemukan bahwa *Reliability* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan, *Reliability* digambarkan oleh tenaga medis. Hal ini dapat dijadikan bahwa dimensi *Reliability* dapat meningkatkan kepuasan pada pelayanan publik dengan memberikan layanan yang sesuai dan menyediakan informasi yang tepat pada Dispenccapil Situbondo.

Daya tanggap (*Responsiveness*) berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat (Tjiptono, 2011). Dalam penelitian (Mahanani, 2010) *Customer service* yang bertugas mengatasi keluhan atau permasalahan yang dihadapi pelanggan serta bertugas memberikan informasi kepada pelanggan yang berkaitan dengan pembayaran tagihan, dan karyawan yang bertugas di bagian *customer service* harus mempunyai kemampuan komunikasi yang baik sehingga bisa lancar dalam berkomunikasi dengan pelanggan. Harapan Dispenccapil Situbondo dalam dimensi *Responsiveness* dapat memberikan layanan yang akurat dan mampu mengakomodasi permintaan dan kebutuhan publik.

Jaminan (*Assurance*) perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumennya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen (Tjiptono, 2011). Dalam penelitian (Nidia, 2012) *Assurance* berpengaruh sangat signifikan dalam

kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, semakin tinggi jaminan yang diperlihatkan oleh karyawan maka akan mempengaruhi kepuasan publik. Harapan Dispenccapil Situbondo dalam *Assurance* dapat memberikan kepercayaan pada masyarakat, memberikan sikap sopan dan ramah terhadap publik.

Empati (*Empathy*) menyatakan bahwa perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman (Tjiptono, 2011). Dalam penelitian (Septia, 2017) *Empathy* sangat berpengaruh signifikan pada tingkat kualitas pelayanan terhadap prosedur jam kerja dan perhatian pada masyarakat. Hal dapat dijadikan bahwa *Empathy* sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan layanan yang di butuhkan masyarakat dan memberikan perhatian pada publik terhadap Dispenccapil Situbondo.

Bukti fisik (*Tangible*) berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan yang lengkap, dan material yang digunakan perusahaan bersih, serta penampilan dari karyawan rapi (Tjiptono, 2011). Dalam penelitian (Pratiwi, 2018) daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan, serta penampilan tenaga pelayanan berpengaruh secara langsung dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat. Dimensi *Tangible* dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada Dispenccapil Situbondo dengan memberikan lingkungan kerja nyaman dan bertampilan rapi bagi publik

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berada di Jl. Sucipto No.57, Parse, Dawuhan, Kecamatan Situbondo, Kabupaten Situbondo, Jawa Timur 68311. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya. Tugas melaksanakan kewenangan otonomi daerah dalam bidang urusan kependudukan dalam rangka pelaksanaan tugas desentralisasi. Fungsi dari Dispenccapil yaitu penyusunan rencana pembangunan dan pengembangan kegiatan pendaftaran dan pencatatan penduduk, pembinaan umum, pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK), pendaftaran dan penerbitan Kartu Keluarga, Pendaftaran dan penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Pencatatan dan penerbitan Akta-akta Catatan Sipil (Kelahiran, Perkawinan, Perceraian, Kematian) dan pencatatan pengakuan dan pengesahan anak, Pencatatan mutasi data penduduk, Pengolahan data penduduk, Penyelenggaraan penyuluhan. Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo pada tahun 2016-2021 memiliki tujuan Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan indikator tujuan, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan kependudukan, meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan. Berdasarkan

wawancara pendahuluan, kondisi Dispencapil mengalami kendala yaitu, dalam hal Dispencapil yang masih kurang memadai seperti, kamar mandi yang hanya memiliki 1 kamar mandi untuk public dan pada ruangan tunggu yang masih kapasitasnya kecil. Sedangkan dalam rencana strategi Dispencapil bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan. Diliat kondisi saat ini maka Dispencapil kualitas pelayanan masih belum tercapai seperti yang direncanakan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan *customer* Dispencapil Situbondo berdasarkan analisis CSI?
2. Bagaimana analisis GAP terhadap dimensi *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible* pada Dispencapil Situbondo?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan di atas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Memahami kepuasan *customer* Dispencapil Situbondo berdasarkan analisis CSI.
2. Memahami analisis GAP terhadap *dimensi Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible* pada Dispencapil Situbondo.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan di atas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Bagi tempat penelitian
Dari hasil penelitian ini, diharapkan mampu memberikan masukan yang berguna bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Situbondo.
2. Bagi Almamater
Sebagai salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan pendidikan sarjana pada Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bagi peneliti
Menambah wawasan dan pengalaman nyata dalam meneliti dan sebagai sarana meningkatnya daya pikir dan implementasi teori dalam bentuk nyata.