

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era serba modern, otoritas publik diharapkan agar memberikan *support* yang optimal lalu disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat lokal. Pelayanan yang berfokus di publik tentu akan bersaing terkait kualitas. Kualitas administrasi menjadi indikator yang menentukan keberhasilan pemerintah dalam menjalankan perannya melayani masyarakat. Kualitas itu sendiri mencerminkan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Kualitas pelayanan sangat bergantung pada kepuasan masyarakat, namun mencapai kepuasan secara menyeluruh bukanlah hal yang mudah. Saat ini, masyarakat semakin teredukasi dan memiliki pemahaman yang kuat mengenai hak-hak mereka sebagai penerima layanan (Salima, 2021).

Pelayanan publik adalah upaya yang dilakukan organisasi atau instansi pemerintah agar membantu masyarakat mencapai suatu tujuan tertentu. Pelayanan publik perlu memperhatikan prinsip imparsialitas dan indiskriminasi, sebagaimana ditetapkan didalam Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 “Kesempatan, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan merupakan bagian dari keseimbangan kekuasaan, hak dan kewajiban, akuntabilitas, transparansi. Karena tujuan pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, maka pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi untuk menjamin kepuasan masyarakat” (<https://dpmpt.kulonprogokab.go.id>, diakses pada tanggal 1 Agustus 2024)

Menurut Hayani (2019) Kepuasan masyarakat adalah elemen krusial yang perlu diperhatikan oleh penyedia layanan publik harus memperhitungkan pentingnya kepuasan masyarakat karena hal ini akan berdampak pada seberapa baik pemerintah menjalankan layanan publik. Menurut Atmaja (2018) mendefinisikan kepuasan masyarakat sebagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan individu terhadap suatu produk atau layanan berdasarkan perbandingan kinerja atau hasil dengan harapan penggunaannya. Menurut Suryati (2015) menegaskan bahwa kepuasan pelanggan atau masyarakat adalah tingkat kinerja suatu produk yang memenuhi atau melampaui harapan penggunaannya. Sejumlah faktor, termasuk kualitas layanan, memengaruhi kepuasan masyarakat..

Kualitas layanan adalah kunci untuk memastikan bahwa semua organisasi mencapai tujuan awal dan memastikan kelangsungannya. Jika pelayanan publik bisa memberi layanan yang dapat memenuhi indikator dari kualitas pelayanan, maka kepuasan masyarakat dapat diperoleh. Pemerintahan, termasuk perumusan dari kebijakan pelayanan serta sumber daya yang dikelola berasal dari kepentingan umum (<https://digilibadmin.unismuh.ac.id>, diakses pada tanggal 12 Mei 2024).

Menurut (Kotler & Keller, 2016) kualitas pelayanan merupakan model yang mencerminkan harapan konsumen terhadap layanan berdasarkan pengalaman yang telah mereka alami sebelumnya. Menurut (Tjiptono, 2014) kualitas pelayanan berkaitan dengan ketepatan penyampaian layanan untuk memenuhi harapan pelanggan dan upaya untuk memenuhi persyaratan dan aspirasi pelanggan. Sedangkan menurut (Kasmir, 2017), kualitas pelayanan merupakan perilaku individu atau organisasi yang berkomitmen untuk dapat memuaskan konsumen. Selain menekankan hasil, pandangan yang lebih komprehensif tentang kualitas layanan

memperhitungkan interaksi manusia, prosedur, dan lingkungan. Kualitas pelayanan juga harus diperhatikan seperti pada kantor pemerintahan yang bersosialisasi dengan masyarakat setempat. Contohnya saja kantor Catatan Sipil.

Mendokumentasikan peristiwa-peristiwa sipil yang telah dilalui oleh seseorang atau menetapkan status sipil seseorang dikenal sebagai pencatatan sipil. Dalam kehidupan manusia, kelahiran, pernikahan, perceraian, kematian, dan perubahan nama adalah lima peristiwa hukum yang harus didokumentasikan (<https://disdukcapil.badungkab.go.id>, diakses pada tanggal 11 Oktober 2024). Catatan sipil adalah organisasi yang berusaha memberikan jaminan hukum yang maksimal mengenai peristiwa kematian, kelahiran, dan perkawinan dengan melakukan pendaftaran, pencatatan, dan pembukuan dengan cara yang teliti dan mudah dimengerti (Ismawaty & Hasanuddin, 2020). Dalam penelitian ini kantor Catatan Sipil Kota Lhokseumawe yang menjadi objek penelitian penulis.

Kota Lhokseumawe dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan zaman di era global saat ini. Era global menekankan pentingnya kecepatan dan ketepatan dalam pemanfaatan teknologi. Oleh karena itu, sistem pelayanan pun perlu mengalami perubahan agar selaras dengan tuntutan era global tersebut. Dalam hal ini Kantor Catatan Sipil memiliki tugas yaitu menyimpan semua data kependudukan masyarakat di Indonesia, begitu juga di Kota Lhokseumawe. Namun pada Kantor Catatan Sipil Kota Lhokseumawe penulis menemukan bahwa masyarakat Kota Lhokseumawe merasakan sebaliknya. Pelayanan yang diberikan selalu cepat dan tepat. Meskipun banyak masyarakat yang berdatangan setiap harinya untuk mengurus atau memastikan status perdata mereka. Akan tetapi masih di temui kesalahan dari masyarakat. Berdasarkan hasil observasi, peneliti melihat bahwa

masih terdapat masyarakat yang merasa bahwa pelayanan capil masihlah kurang, seperti kesalahan dalam mengetik nama.

Sebagai data pendukung, penulis melakukan survei pra penelitian terhadap 33 Masyarakat Kota Lhokseumawe yang merasa puas dalam mengurus status perdata mereka pada Kantor Catatan Sipil Kota Lhokseumawe, berikut hasil survei pra penelitian:

Tabel 1.1
Survei Pra Penelitian

No.	Pertanyaan	Ya	Persentase	Tidak	Persentase
1	Apakah anda masyarakat kota Lhokseumawe yang sudah pernah berkunjung ke Kantor Catatan Sipil Kota Lhokseumawe?	33	100%	-	-
2	Anda merasa puas setiap berkunjung di Kantor Catatan Sipil Kota Lhokseumawe?	28	84,8%	15	15,2%
3	Anda merasa puas, dikarenakan pelayanan yang diberikan Kantor Catatan Sipil Kota Lhokseumawe sudah sesuai dengan harapan anda?	26	78,8%	7	21,2%

Sumber: Data diolah (2024)

Menurut survei pra penelitian tabel 1.1 diketahui bahwa terdapat 33 responden masyarakat pada Kantor Catatan Sipil Kota Lhokseumawe menjadi sampel dalam survei ini. Hasil dari survei pra survei ini sejalan dengan fenomena yang didapatkan penulis pada saat melakukan observasi pada Kantor Catatan Sipil Kota Lhokseumawe yaitu peneliti melihat bahwasannya pelayanan yang diberikan selalu cepat dan tepat. Meskipun banyak masyarakat yang berdatangan setiap harinya untuk mengurus atau memastikan status perdata mereka. Dan berdasarkan

teori Kotler & Keller (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan model yang mencerminkan harapan konsumen terhadap layanan berdasarkan pengalaman yang telah mereka alami sebelumnya. Dari hasil survei pra penelitian didapatkan yaitu rata – rata responden menyatakan bahwasannya kualitas pelayanan yang diberikan memuaskan atau sesuai dengan ekspektasi mereka. Kemudian berdasarkan teori dari Hayani (2019) yang menyatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah elemen krusial yang perlu diperhatikan oleh penyedia layanan publik harus memperhitungkan pentingnya kepuasan masyarakat karena hal ini akan berdampak pada seberapa baik pemerintah menjalankan layanan publik. Dari hasil survei pra penelitian yang didapatkan yaitu rata – rata responden menjawab bahwasannya masyarakat merasa puas setiap mengurus atau memastikan status perdata mereka pada Kantor Catatan Sipil Kota Lhokseumawe.

Adapun penelitian terdahulu yang telah dilaksanakan terhadap masalah yang mendekati kesamaan yaitu dari Salma (2021) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Satpas Colombo Kota Surabaya”. Moonti et al. (2022) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo”. Dan Ma’Wa et al. (2022) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Padang Loang di Kabupaten Bulukumba”.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mendalami penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan yang berkaitan dengan Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Catatan Sipil Kota Lhokseumawe, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Catatan Sipil Kota Lokseumawe terhadap kepuasan yang dirasakan masyarakat Kota Lhokseumawe?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang didasarkan pada rumusan dan latar belakang adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Catatan Sipil Kota Lhokseumawe.”

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang didasarkan pada studi di atas yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kantor Catatan Sipil Kota Lhokseumawe.
2. Sebagai ilmu tambahan bagi penulis selanjutnya untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang Administrasi Publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Kantor Catatan Sipil

Diharapkan bahwa temuan-temuan dari penelitian ini akan menjadi bahan evaluasi bagi seluruh staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil,

sehingga mereka dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memuaskan masyarakat.

2. Bagi penulis

Dapat memperluas wawasan, pengetahuan, dan pengalaman di bidang perdagangan, khususnya terkait dengan kualitas pelayanan.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Agar dapat memberikan kontribusi dalam ilmu pengetahuan bagi mahasiswa yang tertarik pada kajian ini.