

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Masyarakat Indonesia saat ini akan dihadapkan pada perkembangan dan perubahan tata cara kehidupan yang mendasar. Hal ini berdampak besar pada tugas pemerintah yang semakin kompleks. Akibat dari semakin kritisnya masyarakat dan besarnya tuntutan kebutuhan masyarakat, maka semakin besarnya pelayanan yang harus dilaksanakan oleh pemerintah.

Aparatur negara dalam pelaksanaan tugas sehari-hari berfungsi untuk melayani masyarakat dengan profesional, berdaya guna, transparan, produktif serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Secara keseluruhan aparatur negara dituntut untuk melaksanakan tugas pemerintah dengan sangat baik dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Maka peningkatan kinerja aparatur negara di bidang pelayanan publik perlu diperhatikan dengan sungguh-sungguh (Puspitowati, 2011).

Pelayanan Publik yang berkualitas dan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakatnya merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah. Kinerja pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja pemerintah. Fungsi pemerintah dan aparatnya sebagai pelayan publik (*public servant*) merupakan salah satu tuntutan dari reformasi. Setiap aparat pemerintah harus bersikap profesional dalam memberikan pelayanan dan menjadikan masyarakat seseorang yang harus dilayani. Oleh karena itu aparat pemerintah harus bekerjasama satu

sama lain demi menciptakan pelayanan yang baik (Lembaga Administrasi Negara,2008).

Peningkatan kualitas pelayanan publik sampai saat ini terus menerus dilakukan oleh pemerintah dengan berbagai kebijakan dalam bidang pelayanan. Pemerintah akan memberikan penghargaan kepada unit-unit pelayanan agar dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dan terciptanya pelayanan publik yang berkualitas di segala bidang. Karena pada saat ini pengelolaan pelayanan publik masih mendapat penilaian negatif dalam kinerja pelayanannya dan belum sesuai dengan harapan masyarakat. Menghadapi hal tersebut pemerintah memberikan pelatihan kepada aparat pemerintah khususnya kantor/instansi yang menyediakan pelayanan publik agar kualitas pelayanan yang berkualitas tidak hanya sekedar konsep tetapi dapat segera terealisasi (Lembaga Administrasi Negara, 2008).

Dalam rangka meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang sejalan dengan tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, pemerintah memenuhi standar IT, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam mencapai standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan. Perlu dilakukan penyesuaian terhadap beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2008 tentang Administrasi Kependudukan. Berdasarkan hal tersebut, maka pada tanggal 24 Desember 2013 telah ditetapkan Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2008 tentang administrasi kependudukan.

Pada saat ini Gresik memiliki Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) yaitu tempat penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang terletak dan terintegrasi pada 18 Kecamatan. Hal ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam memproses dan mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan, memperluas cakupan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, dan mendekatkan aktivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Salah satunya berada di Kecamatan Bungah.

Kantor Kecamatan Bungah adalah kantor/instansi pelayanan publik di wilayah Kabupaten Gresik yang membawahi 22 Desa. Kantor Kecamatan Bungah terdapat seksi pemerintahan yang menangani pelayanan administrasi kependudukan yang meliputi Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), Akta Kelahiran, Surat Pindah dan Surat Masuk.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Bungah. Karena Kantor Kecamatan Bungah merupakan pusat pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bungah. Karena Kecamatan merupakan tempat mengurus berkas penting yaitu administrasi kependudukan, karena dilatar belakangi oleh pentingnya memiliki dokumen kependudukan bagi masyarakat, maka dari itu perlu diadakan penelitian yang mencakup pelayanan administrasi di Kecamatan Bungah Gresik. Selain itu dengan berlakunya sistem Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP), pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Bungah sedang ramairamainya. Dimulai dari bulan September 2014 E-KTP yang sebelumnya adalah wewenang Ditjen Adminduk saat ini di serahkan kepada Kabupaten dan Kota untuk pencetakan E-

KTP yang saat ini berubah nama menjadi KTP-el berdasarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang perubahan undang-undang tahun 2008 tentang administrasi kependudukan. Adapun perubahan lainnya seperti pembuatan akta capil yang semula berdasarkan asas peristiwa saat ini berubah menjadi asas domisili (tempat tinggal). UU No. 24 Tahun 2013 akan diterapkan di Indonesia pada tahun 2014, UU yang berisi tentang peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan pra survey yang dilakukan terhadap 30 orang responden pada Kantor Kecamatan Bungah Gresik pada bulan Juli 2018 diperoleh hasil pada table 1.1 di bawah ini :

**Tabel 1.1**  
**Data Pra Survey pada Kantor Kecamatan Bungah Gresik**  
**Bulan Juli 2018**

No.	Keluhan	Jumlah Responden
1	Area tunggu yang kurang luas	30
2	Antrian yang lama	16
3	Pelayanan yang kurang memuaskan	13
4	Pegawai yang kurang ramah	6
5	Area parkir yang kurang memadai	8

*Sumber : Pemohon pada Kecamatan Bungah Gresik Tahun 2018*

Menurut dari hasil pra survey kepada 30 orang responden yang sedang melakukan administrasi kependudukan pada bulan Juli 2018, pada rumusan keluhan dapat terlihat keluhan yang memiliki bobot paling tinggi adalah area tunggu yang kurang luas dan antrian yang lama. Sedangkan keluhan dengan bobot

paling sedikit adalah pegawai yang kurang ramah dan area parkir yang kurang memadai.

Berdasarkan pada tabel 1.1 pra survey data keluhan pemohon dapat terlihat penurunan jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan pada kantor pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil di Kantor Kecamatan Bungah Gresik dari tahun 2015 – 2017 sebagai berikut :

**Tabel 1.2**  
**Data Statistik Hasil Pelayanan Kantor Kecamatan**  
**Bungah Gresik Tahun 2015-2017**

Produk	Tahun		
	2015	2016	2017
Kartu Keluarga (KK)	2.966	2.175	1.247
Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)	4.500	9.600	4.800
Akta Kelahiran	400	415	447
Surat Pindah dan Keluar	781	718	573
<b>Jumlah</b>	8.647	12.908	7.067

*Sumber : Kantor Kecamatan Bungah Tahun 2018*

Menurut tabel di atas dapat dilihat hasil layanan pada Kantor Kecamatan Bungah Gresik mengalami penurunan pada tahun 2016 - 2017 sebesar 5.841 pemohon. Tetapi terjadi peningkatan pada tahun 2015 – 2016 sebesar 4.261 pemohon. Menurut Tjiptono (2012:152) Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk

memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada “dua faktor utama mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan.

Dari uraian latar belakang di atas dapat diajukan sebuah penelitian yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN BUNGAH GRESIK”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Bungah Gresik ?
2. Apakah keandalan (*reliabilty*) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Bungah Gresik ?
3. Apakah ketanggapan (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Bungah Gresik ?
4. Apakah kepastian (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Bungah Gresik ?
5. Apakah empati (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Bungah Gresik ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Bungah Gresik.
2. Untuk menganalisis pengaruh keandalan (*reliabilty*) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Bungah Gresik.
3. Untuk menganalisis pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Bungah Gresik.
4. Untuk menganalisis pengaruh kepastian (*assurance*) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Bungah Gresik.
5. Untuk menganalisis pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Bungah Gresik.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan penelitian tersebut, maka dapat diperoleh kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Kantor Kecamatan Bungah Gresik

Dapat membantu memberikan informasi kepada instansi mengenai tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan fsilitas terhadap kepuasan masyarakat, agar membantu instansi dalam menjalankan kebijakan dan menentukan strategi dalam pelayanan masyarakat.

## 2. Bagi Akademik

Hasil Laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat berguna bagi Universitas Muhammadiyah Gresik sebagai bahan informasi, referensi, dan kerangka acuan dalam memahami permasalahan yang sama.

## 3. Bagi Penulis

Untuk Memenuhi syarat Tugas Akhir Strata Satu (S-1) dan untuk membandingkan ilmu yang telah diperoleh selama belajar di Universitas Muhammadiyah Gresik dengan realita yang ada. Serta menambah ilmu pengetahuan dan wawasan pembaca di dalam bidang ilmu ekonomi dan bisnis.