

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan. Menurut Parasuraman dalam Lopiyadi (2013), mengatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima.

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai, sedangkan Irawan (2008), kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat, produk akan kurang diminati oleh konsumen. Oleh karena itu kualitas pelayanan harus meliputi lima dimensi yang dikembangkan oleh Tjiptono (2014)

menjelaskan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), realibilitas (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Di kantor pelayanan dispendukcapil sebagai salah satu jasa pelayanan masyarakat yang sangat penting untuk pendataan di setiap daerahnya masing-masing, oleh karena itu pelayanan tersebut harus menerapkan konsep mengutamakan kepuasan konsumen dengan memberikan pelayanan dan penyediaan fasilitas yang harus dikembangkan secara berkelanjutan meliputi pelayanan servis dan penunjang serta fasilitas pelayanan umum lain yang lebih lengkap dan memadai, sumber daya manusia (karyawan), dan sistem informasi. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan institusi jasa. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan sebuah institusi jasa untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhan mereka.

Menurut Kepmen PAN No. 25 tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan masyarakat (IKM), ada 14 hal yang berkaitan dengan kinerja dan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan, antara lain prosedur pelayanan, kesesuaian persyaratan, kejelasan pegawai, kedisiplinan pegawai, tanggung jawab pegawai, kemampuan pegawai, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan pegawai, kewajaran

biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Dari 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, telah direduksi menjadi 5 dimensi menurut Pasuraman (Kotler 2008) yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan konsumen atau belum karena setiap masyarakat atau konsumen mempunyai penilaian masing – masing setiap pelayanan yang diberikan terhadap individunya. Dengan demikian masyarakat atau konsumen akan menerima baik dan buruknya pelayanan yang sudah diterima dari dinas Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil yang berada di Kota Ponorogo. Oleh karena itu, Dinas kependudukan dan catatan sipil (dispendukcapil) dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen/masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan penyedia fasilitas agar kepuasan konsumen meningkat. Dinas dukcapil menentukan kebutuhan konsumen/masyarakat sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan dan penyedia fasilitas yang diberikan. Menjalinkan hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan berbagai latar belakang dan pemikiran tersebut maka penulis membuat judul penelitian dengan judul :

“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN KANTOR KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL BERBASIS TEKNOLOGI DIGITAL (SIAK) SISTEM INFORMASI ADMINITRASI KEPENDUDUKAN KOTA PONOROGO JAWA TIMUR”

### **1.2 Perumusan Masalah**

- a. Apakah Faktor Tangible, berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ponorogo ?
- b. Apakah Faktor Realibility, berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ponorogo ?
- c. Apakah Faktor Responsiveness, berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ponorogo ?
- d. Apakah Faktor Assurance, berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ponorogo ?
- e. Apakah Faktor Empathy, berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ponorogo ?

- f. Apakah faktor tangible, realibility, responsiveness, assurance dan empathy secara simultan mempengaruhi terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan kependudukan dan catatan sipil?

### **1.3 Batasan masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Penelitian ini untuk mengetahui penilaian masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang telah diberikan oleh kantor kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Ponorogo apakah masyarakat akan puas dan tidak nya.
- b. Mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi masyarakat puas dan tidak nya pelayanan yang diberikan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Ponorogo
- c. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur.

### **1.4 Tujuan dan manfaat penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan penelitian**

- a. Untuk mengetahui faktor Tangible, berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Data Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ponorogo.
- b. Untuk mengetahui faktor Realibility, berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Data Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ponorogo.

- c. Untuk mengetahui faktor Responsiveness, berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Data Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ponorogo.
- d. Untuk mengetahui faktor Assurance, berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Data Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ponorogo.
- e. Untuk mengetahui faktor Empathy, berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Data Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ponorogo.
- f. Untuk mengetahui faktor secara simultan yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Data Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ponorogo.

#### 1.4.2 Manfaat penelitian

##### a. Bagi Peneliti

Bagi peneliti penelitian ini merupakan suatu sarana latihan kemampuan ilmiah mahasiswa, sekaligus sebagai suatu harapan ilmu pengetahuan yang diterima di bangku kuliah dan kemudian diaktualisasikan dalam kegiatan di lapangan termasuk dalam penelitian dan penyusunan laporan penelitian.

##### b. Bagi Dinas Pelayanan

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Dinas pelayanan kependudukan dan catatan sipil Kota Ponorogo untuk dapat mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah

berjalan dengan baik atau tidak melalui keluhan masyarakat dengan penelitian ini.

c. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan referensi kepustakaan dan sebagai literatur terutama dalam pembahasan tentang Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Berbasis Teknologi Digital (SIAK) **SISTEM INFORMASI ADMINITRASI KEPENDUDUKAN** Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur

d. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan bagi kemajuan dan koreksi khususnya tentang jasa pelayanan masyarakat pembuatan data kependudukan dan catatan sipil. dan juga sebagai acuan bagi penelitian yang akan datang khususnya yang mempunyai bidang pembahasan yang sama.