

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan, masyarakat berhak mendapatkan kemudahan dalam setiap kegiatan pelayanan yang terjadi di birokrasi. Bahwa Negara melindungi segenap warga Negara terwujud dalam penjaminan pelayanan yang prima dan professional. Pelayanan publik yang professional artinya pelayanan yang memiliki akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan. Pada saat ini pelayanan prima dalam hal apapun sangat menjadi harapan seluruh masyarakat tentunya. Kualitas layanan mempunyai peran yang sangat penting dalam sukses atau tidaknya suatu instansi maupun perusahaan. Kualitas layanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan seorang tamu atau konsumen.

Salah satu hal yang menjadi pusat perhatian di era reformasi adalah sikap dan perilaku aparat pemerintahan yang ada pada birokrasi, mereka di tuntut untuk lebih professional dan lebih transparan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab tanpa mencederai sistem yang berlaku demi tercapainya tujuan bersama sebagaimana yang telah tercantum dalam pembukaan undang-undang dasar 1945 alenia keempat, yang meliputi 4 (empat) pelayanan yaitu Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Pelayanan sebagai jembatan tercapainya tujuan bersama sudah pasti harus mendapatkan perhatian khusus demi tercapainya cita-cita bangsa. Untuk itu birokrasi publik dituntut menjadi lebih professional dalam menjalankan tugasnya dan lebih bertanggung jawab.

Dengan konsep seperti ini maka diharap adanya hubungan timbal balik yang terjadi antara masyarakat dengan pemerintah demi terwujudnya kesejahteraan bersama.

Jika dilihat dari produk atau hasilnya jenis pelayanan dapat dikelompokkan menjadi beberapa macam yang pertama yaitu pelayanan administratif yang menghasilkan produk dokumen resmi, misalnya akta kelahiran, kartu keluarga, kartu tanda penduduk, maupun sertifikat. Yang kedua yaitu pelayanan jasa, misalnya pendidikan dan kesehatan medis. Yang ketiga yaitu pelayanan barang dan menghasilkan barang yang dibutuhkan oleh masing-masing individu tentunya. Dengan beragamnya pelayanan yang ada, maka dalam topik ini akan lebih membahas tentang pelayanan administratif pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Kemudian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan suatu lembaga milik negara yang memiliki tugas utama untuk melakukan pencatatan, pendaftaran, serta pembukuan yang selengkap-lengkapya terhadap peristiwa kelahiran, kematian, perkawinan dan perceraian seseorang. Sedangkan fungsi dari dilakukannya sebuah pencatatan adalah sebagai pembuktian bahwa peristiwa hukum yang dialami oleh seseorang tersebut telah benar-benar terjadi pada orang yang bersangkutan, dimana untuk membuktikannya diperlukan keterangan yang menyatakan telah terjadinya peristiwa hukum yang sesuai dengan data lengkap mengenai hari, tanggal, tahun, tempat peristiwa tersebut.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar tidak mengecewakan karena customer biasanya membentuk harapan dari sebuah layanan berasal dari sebuah pengalaman masa lalu, dari mulut ke mulut maupun iklan. Kualitas pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang sesuai dengan harapan oleh masyarakat. Kemudian jika pelayanan tersebut melebihi sebuah harapan masyarakat maka dengan demikian kualitas pelayanan tersebut dapat dikatakan sangat baik. Begitu pula sebaliknya kualitas layanan yang buruk yaitu kualitas pelayanan

dibawah standar dan tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan pelayanan yang buruk maka akan menimbulkan persepsi yang buruk dari masyarakat. Pelayanan yang baik yaitu harus efektif, efisiensi, sederhana, transparan, keterbukaan, dan tepat waktu. Efektif yaitu lebih mengutamakan pada pencapaian tujuan dan sasaran. Kemudian efisiensi adalah persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan. Sederhana adalah prosedur tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami oleh masyarakat. Transparan adalah adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif. Keterbukaan yaitu semua proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat. Tepat waktu adalah pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Pelayanan terbaik pada customer dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan tersebut dan juga memberikan perhatian khusus pada standar kinerja pelayanan baik standar pelayanan internal maupun standar pelayanan eksternal. Menurut para akademisi, kepuasan pelanggan merupakan konstruk yang berdiri sendiri dan dipengaruhi oleh kualitas layanan (Oliver, 1980).

Jika dilihat dari sudut pandang administrasi bisnis, kualitas pelayanan adalah sebuah prestasi atau pencapaian dalam layanan pelanggan. Hal ini sangat mencerminkan pada setiap pertemuan sebuah pelayanan. Secara umum, pelanggan membandingkan layanan yang dirasakannya dengan pelayanan yang diharapkan di mana jika layanan yang sebelumnya kurang memuaskan maka pelanggan yang akan kecewa. Kotler (2007:286), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan *service* yang dihasilkan perusahaan. Kualitas pelayanan adalah penilaian konsumen tentang kehandalan dan superioritas pelayanan

secara keseluruhan. Konsumen akan membuat perbandingan antara yang mereka berikan dengan apa yang didapat (Bloemer et al, 1998: 2007). Sedangkan menurut Tjiptono (2002) mengatakan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas layanan sangat mempengaruhi kepuasan setiap masyarakat. Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu kepuasan konsumen merupakan faktor yang dominan dan menentukan dalam mempertahankan maupun menumbuhkembangkan perusahaan (Kotler, 2006). Idealnya pengukuran kualitas pelayanan dapat dilakukan terhadap dua dimensi yang saling berkaitan dalam proses pelayanan yaitu penilaian kepuasan pelanggan, pada dimensi pengguna layanan/pelanggan (*service users*) dan penilaian yang dilakukan pada penyedia pelayanan (*service providers*). Kualitas pelayanan dapat berhubungan dengan potensi layanan (misalnya, kualifikasi pekerja); proses pelayanan (misalnya, kecepatan pelayanan) dan hasil dari layanan yaitu kepuasan pelanggan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh bukti fisik (*tangibles*) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang terhadap kepuasan *customer*?
2. Bagaimana pengaruh keandalan (*reliability*) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang terhadap kepuasan *customer*?
3. Bagaimana pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang terhadap kepuasan *customer*?
4. Bagaimana pengaruh jaminan (*assurance*) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang terhadap kepuasan *customer*?

5. Bagaimana pengaruh perhatian (*empathy*) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang terhadap kepuasan *customer*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan *customer* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang
2. Menganalisis penerapan dimensi kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Memberikan sumbangan pemikiran bagi Pemerintah Daerah dalam kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang
2. Bagi instansi untuk mengukur kualitas jasa pelayanan yang telah diberikan kepada *customer*.
3. Bagi peneliti dan juga masyarakat sekitar untuk mendapatkan informasi tentang kualitas jasa pelayanan yang telah diberikan terhadap kepuasan *customer*