

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Segala aspek dalam kehidupan manusia membutuhkan pelayanan. Bahkan, dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Dengan adanya pelayanan, terjadi hubungan timbal balik antar individu, baik dari pihak penyedia layanan maupun pihak penerima layanan. Penyedia layanan umum di Indonesia ialah Pegawai Republik Indonesia yang di dalamnya mencakup Pegawai Negeri Sipil (PNS). Selain termasuk dalam unsur aparatur negara, PNS juga termasuk abdi negara atau abdi masyarakat. Sementara penerima layanan tentu saja ialah masyarakat (Sukanto dkk, 2021).

Menurut Dwiyanto (2015), pelayanan (*service*) adalah segala kegiatan yang menguntungkan dalam suatu organisasi serta memberikan kepuasan, walaupun hasilnya tidak terikat secara fisik terhadap suatu produk. Parasuraman dkk (1985) mendefinisikan pelayanan sesuatu yang bersifat nonfisik (*intangible*), tidak dapat dilihat, dirasakan, atau disentuh secara langsung. Namun, dapat dirasakan melalui interaksi dan pengalaman. Pelayanan menunjang persiapan atau pengurusan hal-hal yang dibutuhkan oleh seseorang sebagai suatu produk. Pada hakikatnya, setiap manusia memerlukan pelayanan dan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Menurut Kotler dan Keller (2016), pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah atau organisasi masyarakat dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan barang dan jasa yang diperlukan masyarakat, dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. Pelaksanaan kegiatan tersebut mengacu pada standar dan peraturan yang telah ditentukan. Pelayanan publik menjadi salah satu tugas utama pemerintah. Pemerintah merupakan lembaga yang wajib memenuhi kebutuhan masyarakat (Laia dkk, 2022).

Istilah pelayanan publik (*public service*) di Indonesia seringkali disamakan dengan pelayanan masyarakat atau pelayanan umum. Bharata (2004) mengemukakan bahwa pelayanan publik terdiri dari empat unsur, yakni penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan, dan kepuasan pelanggan. Menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (1998), pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan di pusat dan daerah, serta di lingkungan BUMN dan BUMD dalam yang berbentuk barang dan/atau jasa, guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan (Riani, 2021).

Perkembangan informasi dan globalisasi yang semakin pesat pada saat ini menyebabkan pemberian pelayanan publik secara cepat dan tepat mutlak untuk dilaksanakan. Jika tidak demikian, maka akan mengakibatkan guncangan sosial, bahkan keretakan yang pada akhirnya melahirkan kehancuran dan perpecahan

bangsa. Selain itu, kualitas pelayanan berupa kepuasan dari penerima layanan perlu diperhatikan. Dalam rangka pemenuhan hal tersebut, maka Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat dijadikan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Meskipun demikian, hingga saat ini, kualitas pelayanan publik masih menghadapi berbagai masalah, misalnya pelayanan yang sulit diakses, biaya yang tidak jelas, serta prosedur pengurusan suatu perizinan yang berbelit-belit. Selain itu, seringkali terjadi ketidakadilan dalam pemberian pelayanan. Ada pula kecenderungan beberapa instansi pemerintah pusat yang tidak ingin menyerahkan kewenangan yang lebih besar kepada daerah otonom sehingga pelayanan publik menjadi tidak ekonomis, efektif, dan efisien. Masalah tersebut menjadi indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Hal itu ditandai dengan paradigma pemerintahan yang belum berubah dari paradigma pelayanan konvensional, yaitu perilaku aparatur negara di lingkungan birokrasi pemerintah yang masih menganggap dirinya sebagai orang yang dilayani, bukan melayani (Widanti, 2022).

Kualitas pelayanan publik yang buruk di Indonesia sudah bukan rahasia lagi. Fenomena saat ini menunjukkan bahwa aparatur negara selaku pihak penyedia layanan masih terkesan mempersulit pelayanan. Hal tersebut tidak sejalan dengan era reformasi saat ini, yaitu segala macam upaya dilakukan untuk memulihkan keadaan termasuk pelayanan publik. Upaya memulihkan pelayanan telah dilakukan sejak lama oleh pemerintah, misalnya melalui Inpres No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perizinan di Bidang Usaha, Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat, serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kualitas produk dan proses pelaksanaan pelayanan publik dapat diamati, dirasakan, dan dinilai langsung oleh masyarakat. Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator kualitas suatu pemerintahan karena pelayanan publik adalah tanggung jawab pemerintah (Bazarah dkk, 2021).

Minimnya kualitas pelayanan publik diakibatkan oleh kurangnya perhatian dari pemerintah pusat maupun daerah. Selama ini, kebanyakan masyarakat menganggap pelayanan publik cenderung kurang memuaskan, bahkan tidak berkualitas. Hal ini terbukti dari banyaknya keluhan yang diajukan oleh masyarakat kepada oknum aparat pemerintah yang menyediakan pelayanan. Salah satu keluhan yang sering terdengar ialah prosedur pengurusan yang berbelit-belit sebab informasi yang kaku serta aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan bersifat kurang komunikatif dan kurang bersahabat. Realita ini membutuhkan perhatian dari pemerintah agar masyarakat mendapatkan pelayanan prima (Sutedi, 2019).

Kepuasan masyarakat merupakan ukuran utama untuk kualitas pelayanan. Fenomena saat ini menunjukkan bahwa rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparatur negara dalam memberikan pelayanan publik terjadi

hampir di seluruh birokrasi atau instansi pemerintah daerah di Indonesia. Tingkat kepuasan masyarakat yang rendah disebabkan oleh kurangnya kemampuan aparatur dalam melayani kebutuhan masyarakat. Harapan masyarakat yang senantiasa menginginkan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas belum dapat terpenuhi. Kelemahan birokrat dalam hal ini ialah ketiadaan atau terbatasnya sumber daya yang memadai serta adanya peraturan-peraturan yang membuat birokrat daerah bekerja dengan kaku. Hal itu menyebabkan banyaknya keluhan serta ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh birokrasi atau instansi publik. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk menyediakan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan menjadi citra buruk bagi pemerintah di tengah masyarakat (Frinaldi dkk, 2022; Harisjati, 2022).

Salah satu bentuk layanan dari instansi pemerintah adalah pada bidang administrasi kependudukan. Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan adalah rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan seperti pengurusan akta kelahiran, KTP, kartu keluarga, dan akta kematian. Kantor penyedia layanan tersebut ialah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah daerah diberi kebebasan untuk mengatur dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat daerahnya. Dengan demikian, pemerintah daerah diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas prima kepada masyarakat setempat untuk kesejahteraan dan kemakmuran lokal. Meskipun demikian, masih banyak sekali masyarakat yang mengeluh terhadap kualitas pelayanan dari Disdukcapil. Penelitian yang dilakukan oleh Maskikit (2022) tentang kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke menunjukkan bahwa masyarakat mengeluh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Beberapa keluhan tersebut, antara lain tidak adanya kepastian waktu pelayanan akibat keterbatasan pegawai dan peralatan kurang mendukung, fasilitas atau sarana kurang memadai, serta petugas yang kurang ramah. Selain itu, masalah yang sering dikeluhkan masyarakat ialah persediaan blangko KTP yang tidak memadai sehingga menghambat pembuatan KTP. Hal itu membuat beberapa masyarakat harus bolak-balik memastikan KTP-nya telah selesai atau belum (Maskikit, 2022).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah perpanjangan pemerintah pusat yang terdapat di daerah yang bertugas melakukan pelayanan terkait data kependudukan dan catatan sipil. Penelitian yang dilakukan oleh Pakarain dan Abdussamad (2022) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo menunjukkan bahwa terdapat kekurangan dalam penyediaan pelayanan publik. Kekurangan dalam pemberian pelayanan publik oleh kantor dinas tersebut disebabkan oleh beberapa hal seperti sistem manajemen pengawasan terkait teknis pelayanan yang lemah, kurangnya kedisiplinan pegawai terkait waktu, kapasitas jaringan internet yang tidak memadai, sarana atau fasilitas penunjang

yang kurang baik, penumpukan pekerjaan akibat respons petugas yang kurang cepat, serta sangat sedikit pegawai yang diikutsertakan dalam pendidikan dan pelatihan. Permasalahan tersebut menyebabkan masyarakat tidak puas dan mengeluh terhadap buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil (Pakarain & Abdussamad, 2022).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang terletak di Kecamatan Enrekang yang menjadi ibukota kabupaten. Penelitian yang dilakukan oleh Hildayanti (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang masih memiliki beberapa kekurangan. Indikator keandalan berupa ketelitian petugas dalam melakukan pelayanan belum terlalu baik karena kurangnya kedisiplinan, kecepatan, dan sikap ramah. Selain itu, pada indikator jaminan, yakni ketepatan waktu penyelesaian pengurusan tidak memiliki kejelasan. Petugas tidak memberikan waktu pasti berapa lama pengurusan yang diajukan oleh masyarakat akan selesai. Observasi awal yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa terdapat beberapa masalah yang sering dikeluhkan oleh masyarakat terkait kualitas pelayanan dari Disdukcapil Kab. Enrekang. Masalah-masalah tersebut antara lain respons pegawai yang kurang cepat, kepastian waktu yang tidak sesuai, gangguan jaringan yang menghambat proses pelayanan karena semua dokumen dapat diproses setelah jaringan antara pusat dan daerah terhubung, kurangnya jumlah pegawai sehingga beberapa jabatan staf masih kosong, serta persediaan blangko untuk pembuatan KTP yang sering habis. Berdasarkan beberapa permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.

Tabel 1. Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan

Nama, Judul (Tahun), Penerbit, Metode Penelitian	Teori Penelitian	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian
Maskikit, Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke (2022), JAKD, Penelitian Kualitatif	Analisis <i>Service Quality</i> (SERVQUAL) oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985)	Mengidentifikasi fakta terkait kualitas pelayanan publik di Kantor Disdukcapil Kab. Merauke	Pelayanan di Disdukcapil Kab. Merauke menunjukkan kualitas yang buruk dalam hal kepastian waktu pelayanan karena kurangnya pegawai, peralatan yang kurang mendukung, serta persediaan blangko KTP yang tidak mencukupi kebutuhan.
Sutopo, Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung (2017), Universitas Negeri Yogyakarta, Penelitian Kualitatif	Analisis <i>Service Quality</i> (SERVQUAL) oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985)	Mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kab. Temanggung	Pelayanan di Disdukcapil Kab. Temanggung dinilai cukup baik dari dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Namun, pelayanannya dinilai kurang berkualitas dari dimensi bukti fisik karena fasilitas pendukung tidak memadai.
Asriana, Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar (2024), Universitas Negeri Muhammadiyah Makassar, Penelitian Kualitatif	Analisis Kepuasan Pelanggan	Menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Makassar	Secara umum, pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat sudah cukup baik, tetapi pelayanan yang berbasis <i>online</i> dinilai kurang efisien karena tidak dapat dijangkau oleh semua masyarakat, terutama masyarakat berusia tua.
Vellayati, Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang (2018), Penelitian Kuantitatif	Analisis Kepuasan Pelanggan Oliver dan Kualitas Pelayanan A6 (<i>attitude, attention, action, ability, appearance, dan accountability</i>)	Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari	Kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

1.2 Tinjauan Teori

Peneliti melakukan tinjauan terhadap teori-teori yang dapat mendeskripsikan topik penelitian, yakni pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, dan kepuasan masyarakat.

1.2.1 Teori Pelayanan Publik

Paradigma administrasi negara telah berkembang dari *old public administration*, *new public management*, *new public service* (Bovaird dan Loffler, 2003; Denhardt dan Denhardt, 2004), hingga *new public governance* (Osborne, 2004). Perkembangan paradigma *old public administration* dimulai oleh Wilson pada tahun 1887, dengan menuliskan gagasannya dalam buku berjudul "*The Study of Administration*". Gagasan utama dari tulisan tersebut menjelaskan tentang pemisahan antara politik dengan administrasi, fokus utama birokrasi ialah pengaplikasian kebijakan dan penyedia layanan publik. Gagasan kedua menjelaskan cara administrasi negara (birokrasi) dalam menjalankan tugasnya hingga mampu mencapai efisiensi melalui struktur organisasi yang terpadu dan bersifat hierarki. Gagasan Wilson (1887) terus dikembangkan oleh para ahli, seperti Taylor (1923) dengan *scientific management*. Kemudian, White (1926), Willoughby (1927), serta Gullick dan Urwick (1937) mengembangkan struktur organisasi yang efisien. Selanjutnya, paradigma *new public management* yang mengambil pendekatan yang menggunakan teori pilihan publik (*public choice*) dalam penetapan kebijakan didukung profesionalisme manajer. Paradigma *new public service* muncul akibat adanya kritik terhadap paradigma *new public management*. Kritik tersebut berasal dari para ahli, seperti Wamsley dan Wolf (1996), Box (1998), King dan Stivers (1998), Bovaird dan Loffler (2003), serta Denhardt dan Denhardt (2003). Mereka berpendapat bahwa nilai-nilai yang terdapat dalam paradigma *new public management* bertentangan dengan nilai-nilai kepentingan publik dan demokrasi (Haryono, 2012).

Denhardt dan Denhardt (2003) mengemukakan pendapatnya, yaitu administrator yang menjalankan pemerintahan harus bertanggung jawab dalam melayani masyarakat karena pada hakikatnya, pemilik kepentingan publik adalah masyarakat. Peran melayani warga negara itulah yang disebut sebagai paradigma *new public service*. Prinsip-prinsip dari *new public service* ialah sebagai berikut:

- a. Melayani warga negara, bukan pelanggan
- b. Mengedepankan kepentingan umum
- c. Menghargai kewarganegaraan daripada kewirausahaan
- d. Berpikir secara strategis, bertindak secara demokratis
- e. Menyadari bahwa akuntabilitas bukan hal yang sederhana
- f. Melayani lebih baik daripada mengarahkan
- g. Menghargai manusia, bukan hanya produktivitas.

Dalam paradigma administrasi publik baru, Waldo (1968) berpendapat bahwa tema dasar dari administrasi publik baru ialah

partisipasi, desentralisasi, dan birokrasi perwakilan. Dimock (1969) mendefinisikan administrasi publik sebagai penegakan atau pemenuhan kebijakan publik sebagaimana ditetapkan oleh pihak berwenang. Hal tersebut berhubungan dengan masalah kekuatan organisasi dan teknik manajemen yang ikut dalam menjalankan undang-undang serta kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah. Paradigma *new public management* kemudian mendapatkan kritik karena hanya menjadi *cluster* di beberapa negara serta kurangnya dasar teoritis dan konseptual. Hal itu dikemukakan oleh Frederickson & Smith pada tahun 2003. Kritik tersebut menyebabkan lahirnya paradigma *new public governance* yang menekankan pada pelaksanaan kebijakan publik dan penyelenggaraan pelayanan publik pada masyarakat. Paradigma *new public governance* tidak hanya lahir untuk menggantikan paradigma lama, tetapi juga menjadi satu cara terbaik untuk menjawab tantangan dalam penerapan kebijakan publik serta penyediaan layanan publik abad ke-21 (Wartini dkk, 2020).

Istilah pelayanan berasal dari kata "layan" yang berarti membantu menyediakan segala hal yang dibutuhkan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Beberapa ahli yang mendefinisikan pelayanan di antaranya ialah Lukman (2000) yang berpendapat bahwa pelayanan ialah segala kegiatan yang menguntungkan dalam sebuah perkumpulan atau kesatuan, serta memberikan kepuasan walaupun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Moenir (2006), pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan orang lain secara langsung. Ratminto (2005) menjelaskan lebih rinci bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan karyawan atau hal-hal lain yang diberikan oleh perusahaan penyedia layanan yang ditujukan untuk menyelesaikan permasalahan pelanggan (Sawir, 2020).

Pelayanan adalah salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan masyarakat dan merupakan hal yang wajib untuk dioptimalkan oleh individu dan organisasi atau instansi. Menurut Hardiyansyah (2011), istilah pelayanan dapat diartikan sebagai segala kegiatan yang dilakukan untuk membantu, mempersiapkan, serta mengurus barang dan jasa dari satu pihak ke pihak lain. Sementara itu, istilah publik didefinisikan oleh Kotler (1975) sebagai kelompok masyarakat yang mempunyai kebutuhan atau kepentingan tertentu yang dapat dipenuhi oleh organisasi atau lembaga. Sedangkan menurut Kaplan (1964), publik ialah kelompok masyarakat yang mempunyai ciri-ciri tertentu dan dapat dipengaruhi oleh kegiatan atau kebijakan. Secara lebih sederhana, pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai bentuk usaha yang dilakukan oleh suatu instansi atau birokrat untuk membantu masyarakat dalam mencapai tujuan tertentu sesuai dengan kebutuhan masyarakat tersebut (Umasugi, 2023).

Dalam perkembangan ilmu administrasi publik, konsep "publik" tidak hanya bermakna *government* (pemerintah saja), namun bermakna luas

seperti keluarga, tetangga, organisasi nonpemerintah, asosiasi, serta asosiasi swasta. Konsep publik semakin luas mencakup nilai-nilai kewarganegaraan, keadilan, patriotisme, etika, efisiensi, dan efektivitas Frederickson (1997) membedakan berbagai perspektif dalam mengartikan konsep publik sebagai berikut:

- a. Publik sebagai kelompok kepentingan (perspektif pluralis)
- b. Publik sebagai pemilih rasional (perspektif pilihan publik)
- c. Publik sebagai pihak yang diwakili (perspektif perwakilan)
- d. Publik sebagai pelanggan (perspektif penerima layanan publik)
- e. Publik sebagai warga negara

Menurut Schachter (1997), dalam pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah, masyarakat tidak hanya berperan sebagai pelanggan, tetapi juga sebagai pemilik. Frederickson (1992) menyatakan bahwa pelanggan memilih produk-produk yang terdapat di pasar, namun warga negara memutuskan untuk mempengaruhi keputusan pemerintah dalam membelanjakan uang negara dalam membiayai proyek tertentu. Gagasan-gagasan yang telah diusulkan oleh Frederickson bersifat universal dan menjadi prinsip umum di semua negara. Sistem nilai, konstitusi, pertanggungjawaban moral, serta kepentingan nasional yang bersifat kolektif tergantung pada masing-masing negara (Silaban, 2014).

Pelayanan publik ialah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga swasta dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Jenis-jenis pelayanan publik antara lain pelayanan administrasi, pelayanan sosial, pelayanan ekonomi, serta pelayanan teknis. Pelayanan publik harus berdasarkan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, keadilan, dan kesetaraan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus mudah untuk diakses, memadai secara kuantitas, tepat waktu, mudah digunakan, dan memenuhi standar. Dengan demikian, masyarakat sebagai pihak pengguna atau penerima layanan merasakan kepuasan (Ahmad, 2018).

Akuntabilitas pelayanan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah (birokrat) berdasarkan prinsip-prinsip sebagai berikut (Herizal dkk, 2020):

- a. Melayani warga negara, bukan sebagai pelanggan. Kepentingan masyarakat bukan pengumpulan kepentingan perorangan yang dibangun berdasarkan nilai-nilai bersama.
- b. Memenuhi segala kebutuhan masyarakat dengan penuh tanggung jawab.
- c. Menumbuhkan nilai kewarganegaraan di atas nilai kewirausahaan.
- d. Berpikir dengan strategis dan berbuat dengan demokratis untuk memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan responsif.
- e. Menjunjung tinggi nilai hukum, konstitusi, norma politik, standar profesional, serta nilai-nilai dan kepentingan masyarakat.
- f. Membantu masyarakat dalam mengartikulasikan kepentingan bersama, bukan mengendalikan dan mendikte masyarakat.

- g. Menilai kemanusiaan, bukan hanya produktivitas karena tujuan akan tercapai jika prosesnya didasarkan pada penghormatan terhadap semua orang.

1.2.2 Teori Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, proses, manusia, serta lingkungan sekitar yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik. Menurut Wyckoff dan Lovelock dalam bukunya yang diterjemahkan dan dikutip oleh Tjiptono (2005), faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan ialah *respected service* dan *perceived service*. Jika pelayanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap sebagai kualitas ideal. Namun, sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap buruk. Kualitas pelayanan yang ideal tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan penerimanya secara konsisten (Sutopo, 2017).

Kualitas pelayanan adalah cerminan dari persepsi evaluatif pelanggan terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Inti dari konsep kualitas pelayanan adalah menunjukkan segala bentuk implementasi kegiatan pelayanan yang memuaskan pihak penerima layanan sesuai dengan beberapa dimensi penilaian terhadap penyedia layanan. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan. Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan karena semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat yang didapatkan. Masyarakat selalu menginginkan pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan (Harisjati, 2022).

Metode SERVQUAL (*Service Quality*) merupakan salah satu instrumen pengukur kualitas layanan yang paling banyak digunakan. Menurut Maryono (2018), analisis *service quality* atau kualitas pelayanan ialah suatu metode deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. Metode ini dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1985 yang termuat dalam artikel berjudul "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale of Measuring Customer Perceptions of Service Quality". Terciptanya metode analisis kualitas pelayanan ini menyebabkan pencapaian kualitas pelayanan dan produk menduduki posisi utama. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan (*expectation*) pelanggan sebelum menerima pelayanan dengan persepsi (*perception*) mereka setelah menerima pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan publik dapat dinilai dengan cara membandingkan antara

persepsi masyarakat terhadap layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan yang berkualitas dapat dinilai berdasarkan beberapa dimensi, antara lain kesederhanaan, kejelasan, akurasi, transparansi, sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, serta kenyamanan (Awaludin dkk, 2023; Hardiyansyah, 2011).

Moenir (2006) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan penting untuk dipahami dari perspektif pengguna layanan, dalam hal ini masyarakat. Adapun dimensi-dimensi dalam menilai kualitas pelayanan ialah sebagai berikut:

- a. Kesesuaian (*accuracy*), yaitu pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, termasuk ketepatan informasi dan proses yang akurat.
- b. Ketepatan waktu (*timeliness*), yaitu pelayanan diproses dan selesai tepat waktu, termasuk kecepatan pelayanan dan pengiriman.
- c. Kemudahan (*ease of use*), yakni kemudahan pelayanan untuk diakses atau digunakan, termasuk kemudahan dalam pelaksanaan prosedur pelayanan dan penggunaan fasilitas.
- d. Kecukupan (*adequacy*), yakni pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan atau kecukupan dari masyarakat, termasuk di dalamnya ketersediaan sumber daya dan fasilitas yang memadai.
- e. Keterjangkauan (*affordability*), yaitu pelayanan yang mudah dijangkau secara harga.

Kualitas pelayanan publik yang memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan juga tidak terlepas dari beberapa faktor. Menurut Moenir (2010), faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, antara lain:

- a. Faktor kesadaran, kesadaran yang dimiliki oleh pegawai atau petugas yang memberikan pelayanan.
- b. Faktor aturan, kebijakan atau aturan yang ditetapkan dalam pelaksanaan prosedur pelayanan.
- c. Faktor organisasi, struktur organisasi yang terdapat di dinas atau kantor yang menyediakan pelayanan.
- d. Faktor pendapatan, gaji atau pendapatan dari pegawai atau petugas penyedia layanan.
- e. Faktor kemampuan dan keterampilan, kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat serta melaksanakan proses pelayanan.
- f. Faktor sarana pelayanan, alat dan fasilitas yang digunakan untuk mempermudah proses pelayanan.

1.2.3 Teori Kepuasan Masyarakat

Kepuasan didefinisikan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) sebagai tanggapan atau respons dari pelanggan terkait pemenuhan kebutuhan. Kepuasan adalah penilaian terhadap ciri atau keistimewaan produk atau jasa yang menyediakan tingkat kepuasan

pelanggan dan berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan dari pelanggan tersebut. Sedangkan menurut Sunu (2001), kepuasan merupakan tingkat pengungkapan perasaan seseorang yang dihasilkan dari perbandingan antara daya guna produk yang dirasakan dengan harapan terhadap produk tersebut. Nursalam (2011) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan produk atau jasa dengan harapan yang dimilikinya.

Kepuasan masyarakat terhadap birokrasi publik sangat penting karena hal tersebut berkaitan dengan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Menurut Pasolong (2010), semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi jika pelayanan yang diterima berkualitas baik dan dapat memuaskan masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan pelayanan tercapai jika penerima layanan mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan harus melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat secara berkala.

Menurut Suwarman (2011), kepuasan menjadi titik pusat perhatian dalam sebuah manajemen dan menempatkan kepuasan pelanggan sebagai ukuran utama dalam sebuah organisasi. Awalnya, penelitian terkait kepuasan hanya dilakukan pada sektor bisnis dan swasta. Namun, seiring berkembangnya ilmu pengetahuan dan tuntutan di sektor publik, akhir-akhir ini penelitian terkait kepuasan juga menjadi kajian yang menarik untuk dilakukan pada sektor birokrasi. Kotler dan Keller (2016) berpendapat bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi akan dinilai baik atau tidak, tergantung pada tingkat pelayanan yang diperoleh sesuai dengan atau melebihi harapan. Tingkat kepuasan ditentukan dengan mengukur pentingnya masing-masing aspek bagi setiap orang dan dipadukan dengan nilai kepuasan. Implikasinya adalah seseorang akan menyesuaikan peran dirinya dengan tingkat kepuasan yang didapatkannya.

Brodie dan Cruise (2001) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan positif dan negatif pelanggan setelah menerima layanan atau menggunakan produk dan jasa. Dimensi kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, harga, komunikasi efektif, dan kemudahan akses. Komponen utama dari kepuasan pelanggan antara lain harapan atau persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan serta pengalaman nyata pelanggan setelah menerima layanan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh beberapa faktor, yakni kualitas interaksi (*interaction quality*), pencarian informasi

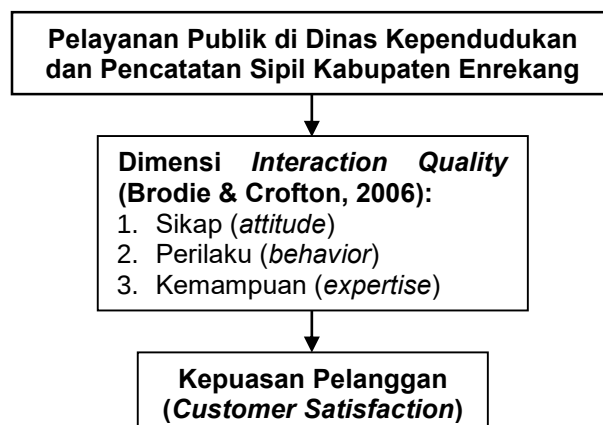
(*information research*), evaluasi alternatif (*alternative evaluation*), pembelian (*purchase*), penggunaan (*usage*), dan evaluasi pasca-pembelian (*post-purchase evaluation*).

Menurut Brodie dan Crofton (2006), *interaction quality* (kualitas interaksi) antara pelanggan dengan penyedia layanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal-hal yang berpengaruh terhadap *interaction quality* adalah kualitas teknis, kualitas fungsional, dan kualitas emosional. *Interaction quality* dapat dinilai berdasarkan dimensi-dimensi berikut:

- a. Sikap (*attitude*) berkaitan dengan sikap yang ditunjukkan oleh penyedia layanan ketika melakukan interaksi dengan pelanggan.
- b. Perilaku (*behavior*) mencakup tindakan atau respons penyedia layanan ketika berinteraksi dengan pelanggan.
- c. Kemampuan (*expertise*) berkaitan dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Peneliti memilih teori yang dikemukakan Brodie dan Crofton (2006) tentang kepuasan pelanggan sebagai dimensi pengukuran dalam penelitian ini. Teori ini mencakup *interaction quality* (kualitas interaksi) yang dinilai berdasarkan tiga dimensi, yaitu sikap, perilaku, dan kemampuan. Penggunaan teori Brodie dan Crofton dalam penelitian ini dinilai sesuai untuk menjelaskan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kab. Enrekang berdasarkan kepuasan pelanggan, dalam hal ini masyarakat. Teori ini juga dipilih karena memiliki relevansi dengan masalah yang terjadi. Tidak hanya itu, interaksi antara pemberi layanan dengan penerima layanan merupakan hal yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang terintegrasi dengan kepuasan pelanggan. Selain itu, berdasarkan studi literatur yang telah dilakukan oleh peneliti, teori ini terbukti relevan dan dapat digunakan untuk memahami berbagai aspek terkait kualitas pelayanan publik dan kepuasan pelanggan.

1.3 Kerangka Berpikir



Gambar 1. Kerangka Berpikir

1.4 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. Analisis dilakukan dengan menggunakan tiga dimensi *interaction quality* yang dikemukakan oleh Brodie dan Crofton (2006) sebagai berikut:

- a. Sikap (*attitude*), yaitu sikap yang ditunjukkan oleh penyedia layanan ketika berinteraksi dengan masyarakat.
- b. Perilaku (*behavior*), yakni tindakan dari penyedia layanan ketika berinteraksi dengan masyarakat.
- c. Kemampuan (*expertise*), yakni kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat untuk berbagai pihak. Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Manfaat Akademis

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

- b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi sekaligus masukan bagi instansi terkait kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

BAB II METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan fenomena yang terjadi di masyarakat secara sistematis dan akurat. Karakteristik dari metode penelitian ini, yaitu data berupa kata-kata, kalimat, dan gambar, penelitian dilakukan di lapangan, serta fokus terhadap fenomena sosial dengan pemahaman yang mendalam (Creswell, 2014).

2.2 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian fenomenologi dan observasi. Desain penelitian fenomenologi merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami pengalaman subjektif individu tentang fenomena tertentu. Desain penelitian observasi ialah penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data melalui pengamatan langsung terhadap perilaku atau fenomena yang diteliti (Creswell, 2014).

2.3 Prosedur Penelitian

2.3.1 Penentuan Informan

Informan penelitian adalah orang yang memiliki pengetahuan terkait objek yang diteliti. Informan ditentukan dengan cara memilih orang-orang yang dianggap mampu memberikan informasi dan data terkait tujuan dari dilakukannya penelitian ini. Informan dalam penelitian ini, yaitu Kepala Disdukcapil Kab. Enrekang, sekretarisnya, serta 2 pegawai bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Selain itu, masyarakat sebagai penerima layanan juga dijadikan informan dengan jumlah sebanyak-banyaknya hingga data jenuh.

2.3.2 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati serta mencatat perilaku, interaksi, atau fenomena yang diteliti. Teknik observasi tidak hanya berupa pengamatan secara langsung maupun tidak langsung, tetapi juga pencatatan secara sistematis terhadap hal-hal yang diteliti (Creswell, 2014).

b. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan tanya jawab, baik secara langsung atau tidak langsung bertatap muka dengan narasumber atau informan. Teknik pengumpulan data ini bersifat fleksibel dan adaptif. Wawancara bertujuan untuk mengumpulkan data secara rinci dan mendalam serta memahami pengalaman dan perspektif dari informan (Kvale, 2007).

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang didapatkan dari dokumen berupa laporan tahunan, catatan, foto atau gambar, video, situs web, dan lain sebagainya yang sesuai dengan variabel penelitian. Teknik dokumentasi diperlukan untuk memperkuat hasil penelitian (Creswell, 2019).

2.3.3 Teknik Analisis Data

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahapan pengolahan data untuk dibentuk menjadi lebih sederhana, efektif, dan mudah dipahami. Pada tahapan ini, data yang telah dikumpulkan dirangkum, difokuskan, dan dipersempit untuk memenuhi tujuan penelitian. Reduksi data dilakukan dengan cara mengelompokkan, menggeneralisasi, serta menyusun catatan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi (Miles & Huberman, 1994).

b. *Display Data*

Display data adalah cara penyajian data yang dimulai dengan memberikan gambaran hasil penelitian. Tahapan ini dilakukan untuk memudahkan analisis dan interpretasi data, mengidentifikasi kesalahan, menghindari bias, serta meningkatkan validitas penelitian (Miles & Huberman, 1994).

c. Verifikasi dan Simpulan

Verifikasi merupakan tahapan pengolahan data untuk memastikan keandalan dan keabsahan data. Verifikasi dilakukan dengan cara memeriksa dan menganalisis kembali data serta membandingkan data tersebut dengan sumber lain. Membuat simpulan adalah proses penarikan intisari dari semua data yang terkumpul. Simpulan akhir yang dibuat harus signifikan terhadap tujuan dan hasil penelitian (Miles & Huberman, 1994).

2.3.4 Validitas dan Reliabilitas

a. Validitas

Validitas merupakan derajat kesesuaian antara data yang telah dikumpulkan dengan realitas yang diukur. Teknik pemeriksaan data valid memiliki kriteria, yaitu derajat kepercayaan, kebergantungan, kepastian, dan keteralihan. Validitas dapat ditingkatkan dengan cara memeriksa kesesuaian data, menganalisis data, serta membandingkan data dengan sumber lain. Data hasil penelitian harus bernilai valid sehingga dilakukan pemeriksaan data secara berulang untuk mengkonfirmasi validitas data yang didapatkan (Miles & Huberman, 1994).

b. Reliabilitas

Reliabilitas ialah kemampuan alat ukur atau instrumen pengumpulan data untuk menghasilkan data yang stabil dan konsisten. Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu instrumen yang memiliki indikator dari variabel penelitian. Alat ukur

dinilai reliabel jika mendapatkan hasil yang sama setelah dilakukan pengukuran berulang kali. Cara mengukur atau mengamati berperan penting secara bersamaan. Suatu instrumen dikatakan reliabel atau dapat diandalkan apabila jawaban dari informan atau responden terhadap pertanyaan konsisten dari waktu ke waktu dan hasilnya relatif sama (Miles & Huberman, 1994).

2.4 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. Analisis kepuasan masyarakat dinilai berdasarkan *interaction quality* (kualitas interaksi) antara penyedia layanan dengan penerima layanan (Brodie dan Crofton, 2006). *Interaction quality* sangat penting dalam konteks pelayanan karena interaksi antara penyedia layanan dengan pelanggan akan menciptakan pengalaman yang positif dan meningkatkan kepuasan pelanggan. *Interaction quality* meliputi beberapa dimensi penilaian, yaitu dimensi sikap (*attitude*), perilaku (*behavior*), serta kemampuan (*expertise*).

2.4.1 Sikap (*Attitude*)

Sikap adalah keadaan mental atau perasaan yang mempengaruhi respons seseorang terhadap suatu objek, orang lain, atau situasi. Dimensi ini dinilai berdasarkan sikap yang ditunjukkan oleh penyedia layanan selama memberikan pelayanan kepada pelanggan. Indikator yang dapat dinilai dalam dimensi sikap, yakni keramahan, kesabaran, dan kesopanan.

2.4.2 Perilaku (*Behavior*)

Perilaku adalah reaksi atau tindakan seseorang terhadap suatu keadaan atau situasi. Dimensi ini dinilai berdasarkan perilaku yang ditunjukkan oleh penyedia layanan dalam berinteraksi dengan pelanggan. Indikator yang termasuk dalam dimensi perilaku, misalnya kerja sama dan kedisiplinan.

2.4.3 Kemampuan (*Expertise*)

Kemampuan merupakan kapasitas atau kecakapan seseorang untuk melakukan sesuatu dengan efektif dan efisien. Dimensi ini dinilai berdasarkan kemampuan yang dimiliki penyedia layanan dalam menjalankan prosedur pelayanan. Indikator yang termasuk dalam dimensi kemampuan, antara lain kemampuan berkomunikasi, mengatasi konflik, serta penguasaan SOP.