

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk manifestasi tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, hal ini menjadi krusial karena menyangkut identitas hukum, akses terhadap layanan sosial, dan hak-hak sipil lainnya. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk layanan publik yang esensial dalam mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pelayanan administrasi kependudukan mencakup layanan seperti pengurusan kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, surat pindah domisili dan dokumen lainnya yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat (Kementerian Dalam Negeri, 2021). Pelayanan ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana administratif, tetapi juga menjadi salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada warganya. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang baik sangat penting untuk memastikan hak-hak sipil masyarakat terpenuhi dan data kependudukan yang akurat tersedia bagi pemerintah dalam perencanaan pembangunan.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, termasuk pelayanan administrasi kependudukan, dipengaruhi oleh berbagai faktor. Menurut penelitian Rohmad, faktor-faktor seperti perencanaan dan pengawasan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Perencanaan yang baik dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, sementara pengawasan yang

tepat dapat memastikan pelayanan berjalan sesuai standar yang ditetapkan. Selain itu, kompetensi dan kualitas pelayanan juga berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat (Rohmad, 2017). Karningsih menemukan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kompetensi dan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan. Kompetensi petugas yang tinggi dan kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan (Karningsih, 2023).

Namun, kualitas pelayanan administrasi kependudukan di beberapa daerah masih menjadi sorotan. Kendala yang sering dihadapi meliputi proses yang lambat, kurangnya transparansi dalam pengurusan dokumen, hingga sikap petugas yang kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Menurut Pratama dan Sari, salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik adalah kecepatan dan efisiensi pelayanan. Hal ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang menekankan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh dimensi keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), dan empati (empathy) (Pratama & Sari, 2019).

Pelayanan administrasi kependudukan di kantor kecamatan memiliki peran yang penting dalam menjaga ketertiban administrasi penduduk suatu wilayah. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang baik akan memberikan dampak positif bagi pemohon, pemerintah daerah, dan masyarakat secara umum. Dalam konteks ini, evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan menjadi sangat penting. Evaluasi ini dapat memberikan

gambaran tentang efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan.

Kecamatan Bareng merupakan salah satu wilayah administratif yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Kantor Kecamatan Bareng merupakan salah satu lembaga publik yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di wilayahnya. Berdasarkan observasi awal, beberapa permasalahan masih kerap muncul, seperti keterlambatan pelayanan, kurang ramahnya petugas, keterbatasan fasilitas, serta kurangnya informasi kepada masyarakat terkait prosedur pengurusan dokumen. Hal ini tentu memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Sebagai staf di Kantor Kecamatan Bareng yang bertugas menangani administrasi kependudukan, peneliti memiliki kesempatan untuk melihat langsung proses dan pelaksanaan pelayanan tersebut. Namun, sejauh pengetahuan peneliti, belum ada penelitian yang secara khusus mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di kantor kecamatan Bareng.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kualitas pelayanan publik dapat dinilai melalui lima dimensi utama yang dikenal sebagai SERVQUAL, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Masyarakat akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan mereka (Parasuraman et.al, 1988).

Hasil survei yang dilakukan melalui aplikasi Sukma Santri, menunjukkan adanya peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan

administrasi kependudukan dari tahun 2023 ke 2024. Namun demikian, peningkatan tersebut perlu dikaji lebih lanjut dari aspek masing-masing dimensi pelayanan dan kontribusinya terhadap kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan guna mengukur dan menganalisis sejauh mana dimensi kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Bareng. Temuan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan bagi instansi pemerintah dalam meningkatkan mutu pelayanan publik.

Dalam penelitian ini, fokus utama adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Bareng terhadap kepuasan masyarakat. Dalam konteks penelitian ini, kepuasan masyarakat dapat diukur berdasarkan persepsi, harapan, dan pengalaman peneliti selama berinteraksi dengan pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini akan memberikan gambaran yang komprehensif tentang keberhasilan kantor kecamatan dalam memenuhi kebutuhan pemohon, mempercepat proses administrasi, dan memberikan pelayanan yang ramah dan responsif.

Penelitian sebelumnya yang telah dilakukan dalam konteks pelayanan publik menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas dan keberlanjutan pelayanan. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, tingkat kepuasan masyarakat dapat menjadi indikator utama keberhasilan kantor kecamatan dalam menyediakan layanan yang efektif dan berkualitas.

Berdasarkan laporan masyarakat setempat dan hasil survei awal yang dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa masalah yang kerap muncul dalam proses

pelayanan. Masalah-masalah ini meliputi waktu tunggu yang lama, kurangnya fasilitas penunjang, dan prosedur yang dianggap berbelit-belit. Hasil survei Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) pada tahun 2020 juga menunjukkan bahwa tantangan utama dalam pelayanan publik di Indonesia adalah kurangnya aksesibilitas dan kualitas layanan di tingkat kecamatan.

Pemilihan Kantor Kecamatan Bareng sebagai lokasi penelitian bukan tanpa alasan. Kantor ini menjadi salah satu pusat pelayanan administrasi kependudukan dengan frekuensi pemohon yang relatif tinggi di wilayah Kabupaten Jombang. Tingginya intensitas pelayanan menunjukkan kompleksitas interaksi antara masyarakat dan petugas, sehingga menjadi objek yang relevan untuk mengukur tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan publik. Selain itu, Kecamatan Bareng telah memanfaatkan sistem pengukuran kepuasan berbasis digital, seperti aplikasi Sukma Santri, yang memberikan data sekunder penting untuk mendukung analisis. Kondisi ini memberikan peluang bagi peneliti untuk memperoleh data yang akurat dan relevan serta menjadikan lokasi ini layak dipilih sebagai objek kajian ilmiah.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk pengaruh pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bareng terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan pelayanan berdasarkan temuan yang diperoleh. Pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam persepsi masyarakat, faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan, serta kelemahan dalam pelayanan yang perlu diperbaiki.

Melalui penelitian ini, diharapkan akan diperoleh pemahaman yang lebih baik tentang proses pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Bareng. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi pihak kantor kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, mengidentifikasi area perbaikan, dan memperkuat kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang pelayanan publik dan administrasi kependudukan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, didapatkan perumusan masalah, yaitu : Apakah terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan (melalui lima dimensi SERVQUAL) terhadap kepuasan masyarakat secara parsial dan simultan ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (tangible, responsiveness, assurance, empathy) terhadap kepuasan masyarakat secara parsial dan simultan.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis :

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi publik dan manajemen pelayanan. Temuan dari penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, serta menguatkan validitas model SERVQUAL sebagai alat ukur dalam menilai pelayanan publik. Penelitian ini juga dapat dijadikan acuan atau dasar bagi penelitian lanjutan yang mengangkat tema serupa dalam konteks yang berbeda.

2. Manfaat Praktis :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang konstruktif bagi Kantor Kecamatan Bareng, terutama dalam melakukan evaluasi terhadap sistem pelayanan administrasi kependudukan yang selama ini dijalankan. Dengan mengetahui dimensi mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, pihak kecamatan dapat menyusun strategi perbaikan layanan yang lebih tepat sasaran, baik dari sisi sumber daya manusia, infrastruktur, maupun prosedur pelayanan. Hal ini pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah.