

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelaksanaan cita-cita bangsa dan melaksanakan tujuan suatu negara telah tertulis didalam pembukaan undang-undang tahun 1945, penting untuk dibangun aparatur negara yang memiliki rasa profesional, kejujuran, dan bebas dari campur tangan politik sehingga tidak dipungut biaya, serta mampu memberikan pelayanan publik kepada rakyat dan menjalankan fungsinya sebagai bagian dari persatuan dan kesatuan bangsa sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. (UUD RI No.5/14).

Pembentukan tata kelola aparatur negara tidak didasarkan pada kompetensi dan kompetensi yang dipersyaratkan instansi serta berpedoman pada kompetensi yang sesuai dengan tata kelola yang baik dalam perekrutan, ketenagakerjaan, pelantikan dan promosi jabatan, Sebagai bagian dari reformasi birokrasi, merupakan tanggung jawab aparat untuk menjelaskan perkembangan suatu negara, perkembangan dan perhitungan kapabilitasnya, kinerja dan prinsipnya. (UUD RI No.5/14).

Untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, UUD 1945 menyatakan bahwa negara berkewajiban melindungi, mengayomi, dan melayani segenap warga negaranya untuk memenuhi kebutuhan dasarnya. Negara mengutamakan kebutuhan dasar masyarakat dan pelaksanaan hak-hak sipil. Organisasi harus memberikan layanan berkualitas kepada mereka yang ditunjuk oleh organisasi. Oleh karena itu, layanan ini menyentuh seluruh aspek

kehidupan masyarakat banyak. Semua organisasi yang berprofesi sebagai helper harus mencermati sifat pekerjaannya, seperti menetapkan cara kerja yang sederhana agar pekerjaannya jelas dan efektif bagi masyarakat. (Putra & Henry Restu, 2022). Dalam menjalankan tugasnya, penyelenggara pelayanan publik harus melaksanakan tugasnya sedemikian rupa sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat.

Dalam suatu instansi/perusahaan untuk dapat melayani publik/klien dengan baik, pasti ada cara untuk melayani publik/klien dengan baik. Dalam penilaian kinerja tinggi, hal ini dapat dilakukan dengan menilai kinerja aktual dan kinerja potensial, atau mengukur besarnya kesenjangan antara apa yang harus disediakan dengan layanan yang dirasakan dan diterima oleh pengguna. (Sunarmi & Sardjjo, 2022). Dengan demikian, semakin kecil perbedaan antara kapasitas dan akurasi, maka kualitas layanan akan semakin baik.

Kinerja merupakan hal yang sangat penting dalam bisnis dimana perusahaan menginginkan karyawannya untuk berprestasi dengan baik guna mencapai hasil yang memuaskan. Tujuan mudah dicapai ketika karyawan bekerja dengan baik. Pernyataan tersebut dikuatkan oleh (Toni & Siagian, 2021) bahwa jika seorang pegawai melakukan pekerjaan sesuai dengan kewajibannya, kinerja atau pekerjaan itu sendiri merupakan hal yang mengacu pada aspek kualitatif dan kuantitatif dari pekerjaan. dan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan.

Kepuasan masyarakat merupakan sebuah keinginan yang diharapkan oleh penyedia jasa ataupun produk dalam rangka meningkatkan loyalitas para penerima. Apabila produk/jasa yang diterima sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, maka masyarakat memiliki rasa kepuasan dan meningkatkan kepercayaan, namun apabila produk/jasa yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, masyarakat mempresepsikan kinerja yang diberikan tidak sesuai dan perlu dilakukan perbaikan. Untuk mengetahui penilaian masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat mengukur suatu produk atau layanan yang dilihat dari sudut pandang pelanggan (masyarakat). Kepuasan masyarakat merupakan sebuah keinginan yang diharapkan oleh penyedia jasa ataupun produk dalam rangka meningkatkan loyalitas para penerima. Apabila produk/jasa yang diterima sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, maka masyarakat memiliki rasa kepuasan dan meningkatkan kepercayaan, namun apabila produk/jasa yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, masyarakat mempresepsikan kinerja yang diberikan tidak sesuai dan perlu dilakukan perbaikan. Untuk mengetahui penilaian masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat mengukur suatu produk atau layanan yang dilihat dari sudut pandang masyarakat (Zidan & Abdurrahman, 2022).

Kinerja pegawai juga mencakup gambaran kinerja pegawai di masa lalu dalam melakukan tugas-tugas terkait pekerjaan, seperti memberikan layanan publik/pemerintah yang berkualitas. (Sunarmi & Sardjjo, 2022)Kewirausahaan adalah motivasi dan kemampuan untuk menggerakkan

kinerja organisasi/badan/usaha dalam pelayanan masyarakat. Kinerja pegawai yang efektif akan selalu berdampak positif terhadap kinerja organisasi.

Produktivitas adalah hasil kerja yang ingin dicapai oleh suatu perusahaan dengan cara mengatur karyawan atau anggotanya menurut tugas dan kemampuan tertentu guna mencapai tujuan organisasi. Ada hubungan yang jelas antara kinerja individu dan kinerja tim, yang dapat didefinisikan sebagai kinerja karyawan terbaik yang akan mengarah pada kinerja perusahaan yang lebih baik. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang diselesaikan oleh seorang karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Kinerja yang baik adalah kinerja tertinggi dalam melaksanakan tugas atau kebijakan seseorang, yang memiliki sistem organisasi dengan standar tersendiri.

Menurut (Zidan & Abdurrahman, 2022) Kepuasan masyarakat dapat dilihat dari sikap ketika mendapatkan hasil yang diperoleh dari kinerja suatu organisasi. Kepuasan masyarakat merupakan sebuah keinginan yang diharapkan oleh penyedia jasa ataupun produk dalam rangka meningkatkan loyalitas para penerima. Apabila produk/jasa yang diterima sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, maka masyarakat memiliki rasa kepuasan dan meningkatkan kepercayaan, namun apabila produk/jasa yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, masyarakat mempresepsikan kinerja yang diberikan tidak sesuai dan perlu dilakukan perbaikan. Untuk mengetahui penilaian masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat mengukur suatu produk atau layanan yang dilihat dari sudut pandang pelanggan (masyarakat).

Tujuan pelayanan adalah untuk memuaskan masyarakat dengan tujuan menciptakan opini publik yang positif terhadap lembaga. Salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam. Menyediakan berbagai layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, Kartu Tanda Penduduk, akte kematian, akte kelahiran dan pengurusan dokumen, dll. Dari sini masyarakat mengharapkan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan. Berikut ringkasan laporan kunjungan publik bulan ini. Januari sampai dengan bulan desember:

Tabel 1.1 Data Kunjungan Tahun 2022
Januari s/d desember 2022

No	Bulan	2022
1	Januari	2.732
2	Februari	1.979
3	Maret	2.349
4	April	2.608
5	Mei	2.556
6	Juni	1.976
7	Juli	1.371
8	Agustus	1.649
9	September	2.613
10	Oktober	2.227
11	November	2.686
12	Desember	2.646

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil, 2022

Tabel 1.1 menunjukkan jumlah kunjungan sejak bulan Januari. kunjungan di bulan januari terdapat 2.732 kunjungan, pada bulan februari 1.979 kunjungan,

pada bulan maret terdapat 2.349, seterusnya pada bulan april 2.608 kunjungan, pada bulan mei 2.556, dan pada bulan juni terdapat 1.976, kunjungan pada bulan juli terdapat 1.371, pada bulan agustus terdapat 1.649, pada bulan September terdapat 2.613, bulan berikutnya terdapat 2.227, pada bulan November 2.686 dan pada bulan desember terdapat 2.646 kunjungan. Informasi di atas akan digunakan oleh peneliti untuk membatasi sampel.

Berdasarkan wawancara dilapangan diketahui bahwa Disduk Capil Batam tidak banyak mengalami kendala, karena sebagian masyarakat merasa tidak puas dengan tugas yang dilakukan oleh para pekerja sehingga para pekerja disini tidak cukup layak untuk tidak melayani masyarakat, sering terjadi teriakan keras akibat warga tidak mendengarkan panggilan staf, staf melayani lambat sesuai pelayanan, kadang pelayanan tidak sesuai permintaan. Adapun data SOP didinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batam, , Ini diatur dalam format table berikut :

Tabel 1. 2 Data SOP (Standar Operasional Prosedur) Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam 2022

No	Judul SOP	Waktu Pelayanan
1	Penerbitan Kartu Keluarga	40 Menit
2	Pengurusan Kartu Tanda Penduduk-el	40 Menit
3	Pencatatan Akta Kelahiran	40 Menit
4	Pencatatan Akta Perceraian	40 Menit
5	Pencatatan Akta Perkawinan	40 Menit
6	SOP Pengakuan Anak	40 Menit
7	Surat Pindah Datang Penduduk	40 Menit

8	Pencatatan Akta Kematian	40 Menit
9	Sop Penerbitan NIK	40 Menit

Sumber: SOP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2022

Pada Tabel 1.2 Merupakan SOP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terlihat rata-rata waktu pelayanan SOP untuk 1 SOP adalah 40 menit. Selama periode tersebut akan dilakukan proses yang dimulai dengan menerima, membaca dan memverifikasi persyaratan penyusunan SOP 1, misalnya. pengisian formulir/blanko, jika tidak lengkap, akan dikembalikan dan dibutuhkan. harus dilengkapi Setelah selesai, kartu segera disiapkan, dan setelah diisi, disimpan dan diserahkan kepada pemohon. Namun, pada kenyataannya praktik lapangan lebih didasarkan pada, misalnya, wawancara di tempat daripada pemrosesan e-KTP. Dalam SOP disebutkan bahwa waktu pemrosesan e-KTP adalah 40 menit., namun pada kenyataannya memakan waktu sehari-hari, berbulan-bulan bahkan bertahun-tahun.

Hasil wawancara Peneliti dengan warga/masyarakat yang memberikan pelayanan di pelayanan pendaftaran umum, diketahui bahwa masalah e-KTP sedang mencapai puncaknya pada saat itu. Yang cepat, tidak menurut orang yang membuat Ektip sebelumnya, sehingga masyarakat merasa keputusan tersebut tidak adil. Setiap Orang-orang yang datang untuk meminta e-KTP mereka yang berlangsung berbulan-bulan, ada yang sampai setahun, staf selalu menjawab dengan menunggu SMS. Tapi ada juga yang punya E-KTP tapi tidak ada SMS. Dalam hal ini, penulis memilih topik saat menulis penelitian dengan topik sebagai berikut:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam”

1.2. Identifikasi Masalah

Sesuai dengan uraian rumusan masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Ketidakmampuan pekerja untuk melayani konsumen menyebabkan stigma sosial.
2. Kurangnya keramahan dalam pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat.
3. Orang-orang merasa tidak puas karena karyawannya tidak bekerja sesuai SOP yang relevan.
4. Kurangnya keterbatasan blanko membuat masyarakat menunggu terlalu lama sehingga membuat harapan atau kepuasan masyarakat belum tercapai.
5. Lambatnya proses pembuatan KTP dengan rentan waktu yang cukup lama membuat ketidakpuasan masyarakat.

1.3. Batasan Masalah

- 1 Karena besarnya masalah yang terkait dengan penelitian ini dan keterbatasan waktu dan sumber daya peneliti, peneliti meminimalkan masalah penelitian ini dan menjelaskan alasan masalah sebagai berikut:
- 2 Objek penelitian yang diteliti oleh peneliti adalah kunjungan masyarakat pada DISDUK CAPIL

- 3 Penelitian ini dilakukan di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batam
- 4 Masalah yang akan diteliti yaitu variabel kualitas pelayanan, kinerja pegawai, terhadap kepuasan masyarakat.

1.4. Rumusan Masalah

Sesuai dengan uraian rumusan masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada DISDUK CAPIL Kota Batam?
2. Apakah kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada DISDUK CAPIL Kota Batam?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada DISDUK CAPIL Kota Batam?

1.5. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan penjabaran pada perumusan masalah yang ada diatas, maka tujuan dari penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada DISDUK CAPIL Kota Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada DISDUK CAPIL Kota Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada DISDUK CAPIL Kota Batam.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat teoritis

Dalam penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan pendidikan yang dapat memberikan, memahami, dan menggunakan informasi yang berkaitan dengan kualitas layanan, kinerja karyawan, dan kepuasan publik, serta sebagai alat komunikasi bagi pihak yang membutuhkan informasi, khususnya manajemen. atau kelompok lain yang tertarik pada bidang studi yang sama.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Organisasi

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi DISDUK CAPIL Sebagai organisasi pelayanan publik menghadapi dampak dari kualitas layanan dan kinerja karyawan, yang dapat dijadikan sebagai dukungan dan wawasan untuk mendorong profitabilitas yang lebih baik di masa depan..

2. Bagi Penulis

Kami berharap kajian ini dapat menambah saran dan pengalaman bagi penulis untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh dalam workshop dengan situasi yang terjadi di lapangan.

3. Bagi Pihak lain

Agar dapat memberikan informasi kepada mahasiswa tentang layanan terbaik dan staf yang dipekerjakan, yang kemudian akan sangat membantu dalam meningkatkan kepuasan dan pemahaman masyarakat serta memberikan wawasan bagi mereka yang melakukan penelitian di masa mendatang.