

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Adanya otonomi yang luas, keberadaan Pemerintah Daerah untuk melayani kebutuhan masyarakat (*public service*) semakin penting, dimana Pemerintah daerah dituntut untuk mengaktualisasi isi otonominya agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pemerintah Daerah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien dan akuntabel sebagai konsekuensi atas kewajiban masyarakat untuk membiayai pelayanan yang dituntut oleh masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan citra, kerja dan kinerja organisasi menuju kearah profesionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*), perlu penyatuan arah/pandangan, perlu pedoman/nilai acuan yang menjadi pedoman arah yang dituju dalam mengemban tanggung jawab, strategi pencapaiannya dalam melaksanakan tugas baik manajerial maupun operasional di seluruh bidang tugas diseluruh unit organisasi yang secara terpadu yang dinyatakan dalam visi, misi dan strategi.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Pemerintah mendefenisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah dan termasuk badan-badan usaha milik negara lainnya yang menyediakan

barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Dalam organisasi pemerintah, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, Kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan. sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan. Oleh karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, organisasi harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dan sangat memperhatikan dimensi kualitasnya.

Indikator dalam penilaian suatu kualitas pelayanan meliputi kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur, pemahaman yang tinggi akan tugas dan tanggung jawab, kesopanan dalam memberikan pelayanan, perhatian akan kebutuhan masyarakat serta keinginan dalam menerima aspirasi masyarakat (Rahayu, A 2005).

Dalam setiap instansi tidak luput dari seorang pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, Seorang pegawai negeri dituntut untuk selalu bekerja dengan disiplin sehingga dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat tidak terkesan lamban, malas dan tidak taat aturan. disiplin kerja bagi pegawai negeri diperlukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku (Rivai,2004) . Dengan disiplin kerja yang baik pada diri pegawai, maka akan semakin baik pula produktivitas kerja karyawan tersebut sehingga menghasilkan pelayanan yang prima kepada masyarakat (Singodimedjo, 2000).

Apabila disiplin kerja pegawai tinggi, maka organisasi akan mendapatkan banyak keuntungan dan artinya jika disiplin kerja menurun, maka organisasi akan mendapat banyak kerugian. Hal ini berdampak pada pelayanan terhadap publik. Pada umumnya disiplin yang baik apabila pegawai datang ke kantor ataupun perusahaan dengan teratur dan tepat waktu. Mereka berpakaian serba baik pada tempat bekerjanya. Mereka menggunakan bahan – bahan dan perlengkapan dengan hati-hati. Mereka menghasilkan jumlah dan kualitas pekerjaan yang memuaskan dan mengikuti cara kerja yang ditentukan oleh organisasi dan menyelesaikan dengan sangat baik ( Hasibuan, 2000)

Jika seorang pegawai mampu memberikan pelayanan yang tinggi maka masyarakat akan merasa puas, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan rendah, maka masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan merasa tidak puas. Pegawai negeri sebagai aparatur pemerintah dan sebagai abdi masyarakat diharapkan selalu siap menjalankan tugas dengan baik dan siap melayani masyarakat dengan baik pula (Rahayu, A 2005 ).

Tingkat kepuasan masyarakat merupakan suatu indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan publik dimana semakin besar manfaat yang dirasakan publik, semakin bagus pula kualitas layanan yang dilaksanakan oleh aparat sebaliknya tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan aparat publik (Sulfiani, A 2012).

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan public yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit- belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak “melayani” bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatankualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan (Sinambela, 2006).

Fakta lain yang terjadi dan umumnya dipraktekkan oleh aparat pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan publik, yaitu adanya deskriminasi dalam pelayanan. Dimana ada sebagian masyarakat yang memperoleh kemudahan pelayanan dan adapula yang tidak. Hak tersebut biasanya didasarkan pada status sosial ekonomi seseorang, kedekatan hubungan antara aparat sebagai pemberi layanan dengan masyarakat yang dilayani, hingga besarnya uang jasa yang diberikan (Sulfiani, A. 2012).

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah suatu lembaga resmi Pemerintah yang menangani hal-hal yang menyangkut peristiwa kependudukan yang sengaja diadakan oleh Pemerintah, dan bertugas untuk mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap mungkin setiap peristiwa penting bagi status keperdataan seseorang. Seluruh peristiwa penting yang terjadi dalam keluarga (yang memiliki aspek hukum), perlu didaftarkan dan dibukukan, sehingga baik yang bersangkutan maupun orang lain yang berkepentingan mempunyai bukti yang autentik tentang peristiwa-peristiwa tersebut, dengan demikian maka kedudukan hukum seseorang menjadi tegas dan jelas. Dalam rangka memperoleh atau mendapatkan kepastian kedudukan hukum seseorang, perlu adanya bukti-bukti autentik yang sifat bukti ini dapat menjadi pedoman untuk membuktikan tentang kedudukan hukumnya (Putri, 2010).

Setiap instansi pemerintah dituntut untuk selalu memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Pemerintah Kota Gorontalo membentuk Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk dapat memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat Kota Gorontalo. Keberadaan Kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Gorontalo yang memberikan pelayanan dasar dibidang pelayanan administrasi kependudukan yang lebih mengutamakan kepuasan masyarakat dan memenuhi kebutuhan publik.

Berdasarkan data jumlah masyarakat yang berkunjung di Kantor Capil pada tahun 2014 mencapai 14.148 tahun dan pada tahun 2015 mencapai 16.296, dapat dilihat bahwa terdapat peningkatan jumlah kunjungan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan di Kantor Capil Kota Gorontalo. Berdasarkan

wawancara dengan beberapa masyarakat yang berkunjung untuk mendapatkan pelayanan di kantor capil masalah yang di temukan berupa penyelesaian suatu pekerjaan membutuhkan waktu yang lama, dalam arti tidak tepat waktu. Masalah selanjutnya masyarakat belum mengetahui prosedur yang di tetapkan untuk pengurusan suatu administrasi. Untuk disiplin kerja di kantor capil salah satunya disiplin kerja dalam ketepatan waktu hadir, dari pelaksanaan Apel pagi pegawai, masih ada pegawai yang terlambat mengikuti bahkan ada yang tidak mengikuti Apel.

Beberapa masalah tersebut, tentunya akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga akan menimbulkan rasa ketidakpuasan di kalangan masyarakat yang dilayani. Untuk mengkaji keeratan hubungan pengaruh antara kualitas pelayanan dan disiplin kerja pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo terhadap kepuasan masyarakat, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Pelayanan yang berbelit-belit.
- b. Pelayanan yang tidak tepat waktu.
- c. Prosedur yang sulit dipahami sebagian masyarakat.
- d. Fasilitas kurang memberdaya

### **1.3 Rumusan Masalah**

- a. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Gorontalo ?
- b. Seberapa besar pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Gorontalo?
- c. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Gorontalo ?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Gorontalo.
- b. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Gorontalo.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Gorontalo.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **a. Manfaat Teoritis**

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemikiran dalam pengembangan ilmu pengetahuan Kualitas pelayanan, disiplin kerja dan kepuasan pelayanan serta menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

### **b. Manfaat Praktis**

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberi masukan berbagai pihak khususnya pelaksana Kepuasan Pelayanan dalam hal ini Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil agar dapat meningkatkan pelayanan lebih baik lagi.