

BAB I

PENDAHULUAN

Kepuasan jasa pelayanan yang diberikan pada *customer* merupakan hal yang sangat penting. Jasa pelayanan adalah suatu hal yang sangat erat dengan suatu industri penyedia jasa.

1.1 Latar Belakang

Salah satu cara untuk bertahan dan bersaing di dalam dunia industri jasa adalah dengan menciptakan kepuasan pelanggan dengan cara meningkatkan kualitas jasa. Pelanggan merupakan fokus utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan karena pelanggan mempunyai peranan penting dalam mengukur kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Pelayanan yang berkualitas tidak hanya kebutuhan organisasi atau perusahaan swasta. Bahkan sektor publikpun membutuhkan pelayanan yang berkualitas. Salah satu pelayanan publik dibidang pemerintah adalah dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Pemerintah membuat keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63/KEP.M.PAN/7/2003 dinyatakan bahwa hakekat pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melayani jasa untuk pembuatan akta kelahiran, kartu keluarga dan pembuatan kartu tanda penduduk atau yang sering disebut dengan E-KTP. Tabel 1.1 adalah jumlah wajib E-KTP warga Lamongan perjanuari-februari 2017. Kabupaten Lamongan terdapat 27 kabupaten dari masing-masing kecamatan terdapat jumlah yang berbeda untuk permintaan wajib E-KTP kecamatan yang mempunyai permintaan wajib E-KTP yang sangat besar dari kecamatan paciran sebanyak 70.315 jiwa dengan jumlah total penduduk wajib KTP dikabupaten Lamongan sebanyak 1.045.438 jiwa.

Tabel 1.1 Jumlah penduduk wajib KTP
(Sumber dari Ditjen Dukcapil Kemendagri Di Jakarta)

No	Kecamatan	Jumlah wajib KTP
1	Sukorame	16.948
2	Bluluk	18.154
3	Modo	39.326
4	Ngimbang	37.066
5	Babat	66.664
6	Kedungpring	46.793
7	Brondong	53.477
8	Laren	38.284
9	sekaran	37.145
10	Maduran	27.698
11	Sambeng	41.621
12	Sugio	48.685
13	Pucuk	38.148
14	Paciran	70.315
15	Solokuro	37.124
16	Mantup	36.201
17	Sukodadi	44.114
18	Karanggeneng	34.204
19	Kembangbahu	39.063
20	Kalitengah	27.520
21	Turi	42.060
22	Lamongan	51.800
23	Tikung	34.865
24	Karangbinangun	31.427
25	Deket	34.366
26	Glagah	32.216
27	Sarirejo	20.154
Total		1.045.438

Berdasarkan Tabel 1.1, indikator masyarakat jumlah wajib E-KTP di Kabupaten Lamongan berjumlah 1.045.438 dengan fasilitas perekaman hanya tersedia 1 item (Gambar 1.1) hal ini dapat menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan. Semakin banyak jumlah wajib KTP semakin sibuk dan semakin tinggi beban kerja petugas di dinas pencatatan sipil kabupaten Lamongan. Hal ini memungkinkan masyarakat kurang mendapatkan pelayanan yang prima. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Lamongan. Akan tetapi dilengkapi dengan fasilitas ruang tunggu yang

nyaman dan memadai. Hal itu sangat mendukung dengan keterbatasan alat perekaman.



Gambar 1.1 Fasilitas Perekaman

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Structural Equation Modeling (SEM). SEM merupakan sekumpulan teknik-teknik statistik yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian relatif “rumit” secara simultan. Seringkali SEM disebut sebagai *path analysis* atau *confirmatory factor analysis*. SEM digunakan sebagai alat analisis menjawab permasalahan secara regresif, dan bertujuan untuk mengkonfirmasi apakah indikator yang di gunakan cukup untuk mengkonfirmasi faktornya.

Beberapa penelitian sebelumnya terdapat beberapa permasalahan kualitas pelayanan pada jasa pembuatan E-KTP, salah satunya adalah penelitian yang berjudul “ Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pembuatan E-KTP (study kasus Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)”.

Judul dari penelitian ini adalah PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT LAMONGAN PADA PEMBUATAN E-KTP. Study kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan.

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat ?

2. Bagaimana kualitas pelayanan terhadap nilai produk ?
3. Adakah faktor yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Lamongan.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Lamongan.
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap nilai produk bagi masyarakat.
3. Mengetahui faktor yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Lamongan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dengan memberikan informasi, masukan dan gambaran kepuasan masyarakat sebagai bahan perbaikan pelayanan untuk pihak dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Lamongan dalam jasa pelayanan pembuatan E-KTP.

1.5 Batasan Masalah

1. Penelitian hanya dilakukan untuk masyarakat yang melakukan pembuatan E-KTP.
2. Kuesioner hanya disebarakan kepada konsumen yang melakukan proses pembuatan E-KTP.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika ditulis agar mempermudah pembaca dalam memahami isi laporan skripsi. Adapun sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab 1 menjelaskan tentang latar belakang masalah yang mendasari penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan batasan masalah yang digunakan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II menjelaskan tentang teori-teori yang terkait dengan penelitian dan penelitian terdahulu yang sejenis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III menjelaskan tentang jenis penelitian, variabel penelitian, waktu penelitian, jenis data yang digunakan, alat dan bahan penelitian, metode penyelesaian dan alur penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV menjelaskan tentang objek penelitian, pengumpulan data, pengolahan data dan analisis penyelesaian yang digunakan dengan metode yang sudah digunakan beserta saran perbaikan terhadap objek penelitian yang terkait.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian serta saran atau masukan untuk penelitian selanjutnya.