

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era keterbukaan seperti saat ini menuntut masyarakat atau kelompok untuk dapat bersaing dalam hal pemasaran. Menurut Kotler dan Amstrong (2001:7) Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial yang membuat individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan lewat penciptaan dan pertukaran timbal balik produk dan nilai orang lain. Adapun tujuan utama dari pemasaran ini adalah untuk mendapatkan kepuasan konsumen.

Dalam pemasaran ada dua jenis yang dipasarkan yaitu produk dan jasa. Menurut Kotler dan Amstrong (2001;12) Jasa adalah segala aktivitas atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh suatu kelompok kepada yang lainnya, yang pada dasarnya tidak nyata dan tidak berakibat pada kepemilikan apapun.

Pemerintah daerah merupakan salah satu instansi yang memasarkan jasa, yaitu berupa pelayanan publik dan menjadikan masyarakat sebagai konsumennya. Menurut Kotler (1999) Konsumen adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk konsumsi pribadi. Untuk itu sebagai penyelenggara pelayanan publik aparatur pemerintah harus selalu mengedepankan kebutuhan konsumen agar dapat tercapainya tujuan dari pelayanan yaitu kepuasan.

Menurut Suharno dan Retnoningsih (2012:393) kepuasan berawal dari kata puas yang berarti merasa senang, lega dan sebagainya karena sudah merasa tercukupi atau merasa sudah terpenuhi semua hasrat hatinya. Dan menurut (Oliver dalam Supranto, 2011:233). Kepuasan publik adalah perbandingan harapan yang diinginkan oleh publik tentang pelayanan yang diberikan pegawai yang didukung oleh sarana dan prasarana dengan apa yang dirasakan setelah mendapatkan pelayanan tersebut.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi negara dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik merupakan suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintah.

Dalam Kepmenpan nomor 63 tahun 2003, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pelayanan tersebut dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai ujung tombak yang berhadapan langsung dengan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan sehingga harus dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya karena dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Adapun faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan. Menurut kotler dan Amrstrong (1999) bahwa masyarakat akan merasakan kepuasan dengan pegawai yang memiliki kemampuan dalam berinteraksi dengan orang lain dan mempunyai kemampuan dalam persepsi sosial agar mampu membaca perasaan, sikap dan keyakinan masyarakat. Artinya masyarakat akan merasa senang apabila pegawai memiliki keahlian komunikasi interpersonal yang baik.

Menurut Mahmudi (dalam Setiawan, 2015) prosedur pelayanan publik sangat berguna untuk memberikan arah tindak bagi institusi penyedia pelayanan publik. Selain itu, masyarakat pengguna jasa diharapkan dapat merasakan kepuasan dalam proses pelaksanaannya. Jadi apabila dalam proses pelayanan dilakukan sesuai dengan prosedur yang semestinya tentu akan membuat pelayanan akan menjadi sesuai dengan harapan konsumen dan akan meningkatkan kepuasan.

Menurut Gerson (2004) menyatakan bahwa memberikan mutu yang tinggi dan pelayanan yang prima adalah suatu keharusan dalam mencapai tujuan utama konsumen atau masyarakat, yaitu kepuasan. Artinya untuk mencapai kepuasan konsumen atau masyarakat maka instansi atau perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanannya.

Beberapa penelitian terdahulu telah banyak dilakukan yang isinya membahas mengenai kepuasan masyarakat. Namun dalam penelitian terdahulu terdapat perbedaan hasil penelitian diantaranya :

Penelitian Weningtyas (2012) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini sejalan dengan penelitian Putri (2016) bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Namun hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arifin dan Cristantyawati (2017) yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara komunikasi interpersonal terhadap kepuasan konsumen.

Setiawan (2015) dalam penelitiannya menyatakan bahwa prosedur pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sejalan dengan hal itu penelitian yang dilakukan oleh Mourad (2011) mendapatkan hasil bahwa prosedur pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Weningtyas (2012) menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dan penelitian yang dilakukan oleh Amanfi (2012) yang menyatakan ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Tetapi hal tersebut bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurbaiti (2017) bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pro-kontra penelitian terdahulu menunjukkan jika pengujian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat tidaklah selalu sejalan dan oleh sebab itulah perlu dilakukan pengujian ulang terhadap beberapa variabel independen dan dalam periode penelitian yang berbeda.

Dari hasil laporan Ombudsman setiap tahun selalu terjadi peningkatan laporan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pada tahun 2016 pemerintah daerah menjadi instansi pelayanan publik yang mendapatkan laporan terbanyak hal itu bisa dilihat dari tabel berikut :

Tabel 1.1

Kelompok Instansi Terlapor

No.	Instansi Terlapor	Jumlah Laporan (%)
1	Pemerintah Daerah	40.0%
2	Kepolisian	18.5%
3	BUMN/BUMD	7.2%
4	Badan Pertahanan Nasional	7.0%
5	Instansi Pemerintah/Kementrian	6.6%
6	Lembaga Peradilan	4.2%
7	Lembaga Pendidikan Negeri	3.0%
8	Rumah Sakit Pemerintah	2.1%
9	Perbankan	1.9%
10	Kejaksaan	1.4%
11	Perguruan Tinggi Negeri	1.0%
12	Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural	0.9%
13	Tentara Nasional Indonesia	0.4%
14	Lembaga Pemerintah Non Kementrian	0.4%
15	Dewan Perwakilan Rakyat	0.3%
16	Lain-Lain	5.2%

Sumber : Laporan tahunan Ombudsman RI, 2016

Dari tabel 11 kita bisa melihat instansi terlapor pada tahun 2016 pada peringkat pertama yang mendapatkan keluhan dari masyarakat adalah Pemerintah Daerah artinya masyarakat belum merasakan kepuasan atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi salah satu instansi yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

Dan belum lama ini terjadi kasus mega korupsi proyek E-Kartu Tanda Penduduk sehingga mempengaruhi proses pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu dengan kelangkaan blangko E-KTP dan hal ini membuat masyarakat merasa kecewa karena harus menunggu lama untuk memiliki E-KTP. Tentu hal ini juga berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat karena masyarakat tidak merasa dilayani secara maksimal.

Dengan melihat permasalahan dari tabel diatas yaitu banyaknya laporan masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintah daerah kemudian adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen atau masyarakat maka judul yang akan diketengahkan dalam penelitian ini adalah **“Model Peningkatan Kepuasan Masyarakat Melalui Pelayanan Publik”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh komunikasi interpersonal pegawai terhadap kepuasan masyarakat padapelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang?
2. Apakah ada pengaruh prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang?
3. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakatpada pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang?
4. Apakah ada pengaruh secara tidak langsung antara komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan

padapelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang?

5. Apakah ada pengaruh secara tidak langsung prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakatmelalui kualitas pelayanan padapelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah di atas :

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat dalam pada pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang.
2. Untuk mengetahui pengaruh prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakatpada pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakatpada pelayanan publik kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang.
4. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakatmelalui kualitas pelayanan pada pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang.
5. Untuk mengetahui pengaruh prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan pada pelayanan publik kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi berbagai pihak baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan konsep – konsep Manajemen Pemerintahan yang dapat dijadikan sebagai bahan acuan dalam perbaikan pelayanan publik, khususnya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

- a. Manfaat bagi penulis, semoga dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan penulis dalam sistem pemerintahan khususnya pelayanan publik.
- b. Manfaat bagi instansi, semoga dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang Jaya untuk membuat kebijakan baru dalam hal pelayanan publik.
- c. Manfaat bagi peneliti lainya, semoga dengan adanya penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian yang berhubungan dengan pelayanan publik.