BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah

Pada lembaga pemerintahan kinerja pegawai akan dipandang oleh masyarakat sebagai tolak ukur yang akan dinilai sebagai hal yang penting bagi masyarakat, apakah pegawai tersebut menjalankan tugas dengan baik atau tidak. Kemampuan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya (Debbi & Kania, 2010) Oleh sebab itu kinerja pegawai sangatlah perlu karena dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Perlu adanya penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditentukan secara bersama yang dapat dijadikan sebagai pedoman. Pegawai yang memiliki pemahaman yang baik terhadap tugas dan tanggap terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat tentunya mendukung keberhasilan instansi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Tugas lembaga pemerintahan sangat penting dalam memberikan pelayanan publik yang baik bagi seluruh unsur masyarakat, yang mana telah tercantum dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa “pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perUndang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Salah satu bentuk dari pelaksanaan pelayanan

publik yaitu pelayanan administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan daerah. Administrasi kependudukan digunakan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan penataan, penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi kependudukan. Pelayanan adminduk ini digunakan untuk penerbitan dokumen misalnya penerbitan Kartu Keluarga, *e*-KTP, Akta kematian, akta kelahiran, Kartu Identitas Anak, Akta perkawinan dan Akta perceraian. Pelayanan publik harus mudah didapat di setiap daerah dan benar-benar dapat dirasakan oleh seluruh lapisan sosial didalam masyarakat daerah tersebut dan merakyat kepada seluruh masyarakat

Gambaran tentang kepuasan yang diterima oleh masyarakat dari lembaga pemerintah, misalnya dalam hal kulitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang tepat dapat memberikan dampak positif terhadap tercapainya kepuasan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas mendekati harapan masyarakat karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah (Pangoestoti & Setiawan, 2016). Pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik dan masyarakat akan semakin puas.

Secara umum masyarakat akan merasakan kepuasan jika mendapat pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia pelayanan. Apabila mereka memperoleh

kepuasan atas pelayanan yang diberikan, maka kepercayaan dari masyarakat akan timbul (Rianti, Rusli dan Yuliani, 2019). Kepuasan yang diterima masyarakat merupaka tolak ukur kinerja yang dapat digunakan oleh lembaga pemerintah dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Persepsi publik yang beragam akan muncul ketika masyarakat dapat memenuhi berbagai kepentingan terkait pelayanan di lembaga pemerintah. Oleh karena itu, lembaga pemerintah sebagai pelayan masyarakat tentu berusaha agar persepsi yang muncul bersifat positif dan dapat memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan secara umum misalnya kesederhanaan, prosedur pelayanan tidak rumit dan mudah dipahami dan dilaksanakan, serta prinsip-prinsip lain khususnya ketepatan waktu dan menghasilkan pelayanan yang akurat dan tepat.

Pada instansi pemerintahan, kinerja pegawai diharapkan sesuai dengan kualitas pelayanan sehingga tercipta kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian di Kantor Desa Sidorejo yang mana kinerja pegawai belum maksimal. Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya pengunjung saat akan mengurus surat atau melakukan pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat juga sering mengeluh karena pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, misalnya ketika mengurus surat harus disertai tanda tangan kepala desa, pengunjung harus menunggu lama, ketika mengurus pelayanan administrasi kependudukan masyarakat tidak mendapat kejelasan kapan surat akan jadi sehingga masyarakat harus beberapa kali datang ke kantor desa untuk menanyakan suratnya.

Maka dapat disimpulkan bahwa kantor desa Sidorejo perlu meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan guna

menciptakan citra yang positif dari masyarakat. Jadi, hasil dari penelitian ini akan membantu kantor desa Sidorejo untuk meningkatkan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Azizah (2018) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelayanan *Check In Counter* Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng Jawa Timur), dimana variabel yang sama dengan penelitian Azizah (2018) yaitu kinerja pegawai sebagai variabel bebas dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat. Sedangkan, kebaruan penelitian penulis yaitu kualitas pelayanan digunakan sebagai variabel mediasi sedangkan dalam penelitian Azizah kualitas pelayanan sebagai variabel bebas.

Alasan penulis menjadikan variabel kualitas pelayanan administrasi kependudukan sebagai variabel mediasi yaitu untuk mempengaruhi hubungan kinerja pegawai dengan kepuasan masyarakat. Jika kinerja pegawai sudah baik maka masyarakat akan puas. Namun, jika kualitas pelayanan dilibatkan, maka harapan masyarakat puas dengan kinerja pegawai yang baik kemungkinan besar akan terwujud pada kualitas pelayanan yang semakin baik. Sementara itu, jika kualitas pelayanan tidak memuaskan maka masyarakat akan merasa kecewa. Selain itu, kebaruan penelitian penulis yaitu teknik analisis data menggunakan analisis jalur dan studi kasus yang berbeda dengan penelitian Azizah. Peneliti memilih desa Sidorejo karena desa Sidorejo merupakan wilayah tempat tinggal peneliti yang mana peneliti sebagaian besar sudah mengenal warga masyarakat desa Sidorejo.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat

melalui kualitas pelayanan administrasi kependudukan sebagai variabel mediasi. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Desa Sidorejo Kecamatan Doko Kabupaten Blitar)"**

B. Permasalahan

Kantor desa Sidorejo adalah suatu instansi pemerintahan desa yang salah satu tugasnya melakukan pengolahan data kependudukan dan memberikan pelayanan publik secara memuaskan kepada masyarakat desa Sidorejo. Tetapi dalam kenyataannya, kantor desa Sidorejo belum dapat memenuhi fungsinya dengan baik dalam memuaskan masyarakat yang di tandai dengan masih banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Maka dapat diketahui pentingnya kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor desa Sidorejo terhadap kepuasan masyarakat. Berikut hasil wawancara terhadap 10 orang pengunjung setelah menerima pelayanan di kantor desa Sidorejo didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1.1

Kesan Pengunjung Terhadap Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Adminduk Di Kantor Desa Sidorejo

No	Nama	Alamat	Keperluan	Kesan
1	Aprillia kurnia	Ds. Sidorejo 03/04	Pembaharuan KK	Kurang memuaskan
2	Alfia vitaloka	Ds. Sidorejo 01/02	Mengurus KIA	Kurang memuaskan
3	M. Yanuar	Ds. Sidorejo 01/03	Pengajuan *e*-KTP	Memuaskan

4	Yuniken Aprillia	Ds. Sidorejo 02/01	Mengurus Akta perkawinan	Kurang memuaskan
5	Suparno	Ds. Sidorejo 01/08	Mengurus akta kematian	Kurang memuaskan
6	Yuyun	Ds. Sidorejo 01/07	Mengurus akta kematian	Kurang memuaskan
7	Desi Fitriani	Ds. Sidorejo 03/05	Pembaharuan KK	Memuaskan
8	Ogita sari	Ds. Sidorejo 02/06	Mengurus KIA	Kurang memuaskan
9	Winda Hayu	Ds. Sidorejo 02/02	Mengurus Akta Kelahitan	Kurang memuaskan
10	Muhammad Gufron	Ds. Sidorejo 03/07	Mengurus Kartu Keluarga	Kurang memuaskan

Sumber : Hasil Wawancara Pada Warga Desa Sidorejo

Berdasarkan tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa 8 dari 10 pengunjung merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima dari para pegawai kantor desa Sidorejo. Hal tersebut dikarenakan kinerja pegawai belum disiplin, jam kedatangan pegawai tidak tepat waktu, responsif pegawai dengan pelayanan adminduk kurang sehingga kecepatan operasi pelayanan adminduk kurang, kurangnya petugas yang paham dengan syarat-syarat untuk mengurus adminduk sehingga menghambat kepastian jadwal pelayanan, terkadang pegawai yang dicari tidak ada di kantor sehingga harus membuat janji dengan pegawai yang bersangkutan, kurang ramahnya pegawai ketika ada pengunjung datang, pegawai kurang tanggap, ruang tunggu yang kurang memadai dan pegawai kurang rapi misalnya ketika di kantor memakai sandal.

Maka penelitian ini akan menganalisis bagaimana Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan administrasi kependudukan sebagai variabel mediasi pada Kantor Desa Sidorejo Kecamatan Doko Kabupaten Blitar.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan permasalahan diatas, maka terdapat tiga rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Bagaimana pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa Sidorejo?
2. Bagaimana pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di desa Sidorejo?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat di desa Sidorejo?
4. Bagaimana pengaruh kinerja pegwai terhadap kepusan masyarakat di desa Sidorejo melalui kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masyarakat desa Sidorejo?

D. Tujuan Penelitian

Dari pemaparan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa Sidorejo
2. Untuk menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada masyarakat desa Sidorejo

3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat di desa Sidorejo.
4. Untuk menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di desa Sidorejo melalui kualitas pelayanan administrasi kependudukan sebagai variabel mediasi pada masyarakat desa Sidorejo

E. Kegunaan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis berharap penelitian memberikan kegunaan.

1. Kegunaan Teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan acuan bagi penulis selanjutnya untuk membahas lebih jauh mengenai kinerja pegawai, kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan kepuasan masyarakat.

2. Kegunaan Praktis

   a. Bagi Penulis

      Diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang kualitas pelayanan administrasi kependudukan, kepuasan masyarakat, dan kinerja pegawai

   b. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar

      Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan bahan bacaan bagi seluruh kalangan mengenai ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia dibidang Kualitas Pelayanan dan kepuasan masyarakat.

   c. Bagi Kantor Desa Sidorejo

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu dasar berkaitan dengan kinerja pegawai dan pelayanan adminduk terhadap kepuasan masyarakat. Agar dapat meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan adminduk untuk mencapai kepuasan masyarakat desa Sidorejo