

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan menjadi sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dan ditinggalkan dalam kehidupan bermasyarakat. Setiap saat masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari pemerintah yang memberikan pelayanan. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan dalam bermasyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan masyarakat, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Salah satu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah pelayanan publik.

Pelayanan Publik merupakan tugas pokok dan kewajiban pemerintah yang harus dilaksanakan dan diwujudkan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik aparatur pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila pelanggan tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien, hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang kurang maksimal. Untuk itu diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dari sekian dinas yang ada pada kabupaten

Timor Tengah Utara (TTU), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) merupakan salah satu kantor yang memberikan pelayanan publik.

DUKCAPIL merupakan instansi yang memberikan pelayanan publik kepada semua masyarakat terutama dalam hal kependudukan dan catatan sipil. Administrasi kependudukan adalah salah satu bentuk dari pelayanan negara terhadap masyarakatnya, dimana administrasi kependudukan itu merupakan, rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pelayanan sektor lain.

Proses pelayanan publik di DUKCAPIL Kabupaten TTU, masih menemui permasalahan-permasalahan dalam penerapannya. Hal tersebut dapat dilihat dari keluhan warga masyarakat mengenai berbelit-belitnya prosedur layanan dan persyaratan yang tidak jelas dalam pengurusan surat-surat. Kasus pelayanan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran yang dilakukan oleh Pegawai Negeri Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Oleh karena itu diperlukan sebuah metode untuk mengukur kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Saat ini sudah ada metode untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan diantaranya seperti metode *Service Quality*, metode *Performance Importance Method*, metode Clustering K-Means, metode Algoritma K-Means, dan *metode Importance Performance Analisis*. Dari beberapa metode tersebut, *Importance Performance Analisis* merupakan metode terbaik yang bisa mengukur kepuasan pasien dengan melibatkan analisa sikap pelanggan terhadap atribut produk atau jasa yang menonjol,

dan membantu praktisi memprioritaskan peluang untuk memperbaiki atribut kualitas produk atau jasa secara langsung (Dewi, 2018). IPA mendasarkan pengukuran kepada tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang diplot untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan suatu layanan atau perusahaan. Kekuatan dan kelemahan tersebut diplot dalam suatu diagram kartesius yang dibagi menjadi empat kuadran (Cugnata, 2014).

Sebelumnya sudah ada penelitian terkait, membahas tentang kualitas pelayanan yang dilakukan oleh (Karpen, Amul Rokib, Susandri., 2020) dengan judul “Mengukur Tingkat Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Menggunakan Metode *Service Quality*”. Pada penelitian tersebut membahas tentang bagaimana mengukur tingkat kepuasan pelayanan untuk para wajib pajak, dan pegawai DISPENDA, dengan menggunakan metode *Servqual (Service Quality)*. Program dibuat dengan menyesuaikan hasil dari perancangan sistem yang sudah ditentukan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya, maka penelitian ini diusulkan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada DUKCAPIL Kabupaten TTU, dengan menerapkan metode *Importance Performance Analisis* yang diberi nama *MEASUREMENT SYTEM*.

1.2 Rumusan Masalah

Dibawah ini merupakan rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian:

1. Bagaimana mengetahui kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan?
2. Bagaimana menerapkan metode *importance performance analisis* dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan?

1.3 Batasan Masalah

Supaya penelitian lebih terkendali dan memudahkan dalam pembahasan, sehingga membutuhkan batasan masalah. Berikut ini batasan masalah yang digunakan dalam penelitian:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dukcapil khususnya di Kabupaten TTU.
2. Kuesioner dibagikan kepada masyarakat yang sudah memiliki KTP.
3. Menggunakan metode *importance performance analysis* untuk mengukur kepuasan masyarakat.
4. Pembobotan nilai kepuasan masyarakat yang diterapkan merupakan bobot yang ditetapkan berdasarkan hasil kuesioner.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Membangun sebuah website untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat.
2. Menerapkan metode *importance performance analysis* untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat teoritis bagi kontribusi ilmu pengetahuan adalah dapat menjadi acuan dan panduan untuk melakukan penelitian terkait metode *importance performance analysis* dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat/ pengunjung/ pelanggan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.

Manfaat praktis penelitian ini yaitu dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Dukcapil TTU dapat menjadi bahan masukan bagi instansi untuk memperbaiki hal-hal yang kurang dalam kinerja pelayanan, sehingga kedepannya dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada pengunjung di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Timor Tengah Utara.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan terdiri dari 5 bab antara lain dijabarkan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I ini memuat tentang uraian penjelasan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini peneliti menjelaskan landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini yang berasal dari penelitian-penelitian sebelumnya dan juga peneliti menguraikan dasar penelitian dalam skripsi ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III ini berisi penjelasan tentang uraian tipe penelitian, tahapan penelitian, teknik pengumpulan data serta jadwal penelitian.

BAB IV ANALISA, PERANCANGAN DAN PEMBAHASAN

Bab IV ini berisi tentang deskripsi rancangan sistem yang dibuat yaitu berupa, pemodelan sistem, rancangan interface sistem, dan pemaparan mengenai implementasi sistem.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V ini berupa kesimpulan dari capaian penelitian dan saran terhadap penelitian supaya dapat dikembangkan dalam penelitian selanjutnya.