

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah penelitian**

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik merupakan suatu kegiatan didalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang ataupun jasa pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam upaya menciptakan peningkatan bagi kesejahteraan masyarakat, Undang-Undang Dasar 1945 mengungkapkan bahwa negara itu mengayomi, melindungi dan melayani seluruh warga negaranya sehingga kebutuhan haknya bisa terpenuhi. Negara saat ini yang diutamakan yakni kebutuhan dasar masyarakat serta pemenuhan hak-hak sipilnya. Sebuah instansi ditekankan agar mampu membuat penawaran suatu layanan yang memiliki kualitas baik terhadap masyarakatnya. Dengan demikian bisa dikatakan layanan ini berkaitan dengan segala kepentingan hajat hidup bagi setiap orang

Mengacu kepada Kepmen PAN No, 25 Th. 2004 menyatakan bahwasanya kepuasan masyarakat merupakan sebuah gagasan masyarakat dalam mendapatkan layanan melalui penyelenggara layanan public dengan melakukan perbandingan dari keinginan dan kebutuhan mereka. Menurut Kotler dan Keller (2016) memberikan definisinya yakni kepuasan konsumen yakni perasaan kecewa maupun senang yang dirasakan muncul sesudah melakukan perbandingan atas output produk yang diestimasikan pada kinerja yang dihasilkan. Tjiptono (2004) mengungkapkan bahwasanya kepuasan maupun kekecewaan masyarakat suatu

tanggapan bagi evaluasi tidak sesuai dengan yang mereka rasakan dari keinginan sebelumnya dan kinerja nyata dari produk sesudah pemakaiannya, kepuasan masyarakat yakni fungsi dan keinginan dan kinerja.

Menurut (Christy & Rustam, 2020) kepuasan konsumen bisa muncul disebabkan melalui dua factor yakni promosi serta kualitas pelayanan, dengan promosi yang dilaksanakan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Buleleng diharapkan masyarakat bisa merasakan kepuasan dengan menyampaikan kegunaan aplikasi yang di informasikan dan dengan kualitas layanan elektronik yang tepat serta berkualitas sehingga bisa memenuhi keperluan masyarakat dengan efisien dan efektif dalam mengurus administrasi kependudukan yang mendorong terciptanya kepuasan masyarakat. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ronsumbre & Telagawathi (2022) menyatakan bahwa promosi dan E-servqual berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Pada kajian studi ini Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Buleleng dipilih untuk diteliti karena instansi pemerintah tersebut memberikan jasa pelayanan, instansi tersebut beralamat di Jalan Gajah Mada No 152 Banjar Jawa. Disdukcapil telah menyediakan 24 jenis produk layanan yakni melayani penerbitan biodata penduduk, kartu keluarga, KTP-el dan KIA, surat keterangan pindah, surat keterangan pindah datang, surat keterangan pindah keluar negeri, surat keterangan tempat tinggal, surat keterangan kelahiran, dll. Kantor Disdukcapil sudah telah menyediakan pelayanan dengan masyarakat yakni baik secara konvensional maupun elektronik. Layanan elektronik tersebut sudah dipromosikan diawal empat tahun yang lalu yang bernama "LayonSari" yang kemudian berjalan lebih lanjut sampai tahun 2022 pertengahan dan kemudian

diganti bernama “Aku Online” hingga kini masyarakat beradaptasi dengan layanan tersebut.

Dari Disdukcapil Buleleng Layanan elektronik tersebut hanya melayani pada saat jam kerja saja, saat mulai jam kerja aplikasi tersebut baru bisa diakses. Dari sekian banyaknya masyarakat buleleng memprotes bahwa layanan elektronik bersifat layanan 24 jam yakni tidak mengenal waktu akses dalam memasukan dokumen namun nyatanya tidak seperti itu dan hal tersebut membuat kepuasan masyarakatnya menjadi menurun namun beberapa bulan belakangan ini Disdukcapil sudah menginformasikan dapat menyediakan layanan 24 jam namun diproses pada saat jam kerja saja. Menurut Ani, dkk (2021) promosi suatu kegiatan membujuk, memberi informasi dengan berakibat berpengaruh dalam kegiatan membeli dan menggunakan sebuah produk maupun jasa terhadap konsumen.

Mengacu pada Kotler dan Amstrong (2017) menyatakan promosi adalah suatu aktivitas yang berkaitan dengan oemberian informasi dari kegunaan suatu jasa maupun produk serta mengajak target untuk membeli atau menggunakannya. Dengan adanya hal tersebut kepuasan terhadap suatu produk atau jasa perusahaan tidak terlepas dari promosi yang digunakan sehingga yang terjadi masyarakat dapat menerima informasi yang telah disampaikan dengan baik. Sejalan dengan kajian studi dari Rina, Dkk (2017) mengungkapkan bahasanya promosi memberikan pengaruhnya dengan signifikan bagi kepuasan pelanggan namun tidak sama dengan kajian studi yang dilaksanakan oleh Gloria, Dkk (2022) menyatakan bahwasanya promosi tidak memberikan pengaruhnya dengan signifikan bagi kepuasan pelanggannya.

Dilihat dari sekian kabupaten yang ada di Bali, jumlah seluruh populasi kecamatan di beberapa wilayah Bali yang terpadat yakni wilayah Kabupaten Buleleng. Melihat Hal tersebut pastinya pemerintah harus berinisiatif mengambil tindakan agar dapat mengefisienkan waktu dan tenaga untuk melayani seluruh masyarakat mengingat jumlah populasi yang sangat padat. Dimasa pandemi covid-19 memaksa semua orang untuk melakukan aktifitas secara daring dimana layanan elektronik tersebut hadir untuk memberikan kemudahan seperti tidak perlu datang langsung yang mengurangi antrean berkepanjangan serta hal tersebut juga menghindari adanya calo. Walaupun sudah ada layanan elektronik yang memudahkan masyarakat untuk akses, namun masih ada saja beberapa yang datang ke kantor mengatakan tidak puas akan pelayanan yang diberikan.

Sejak pandemi ikut melanda daerah Bali, Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil berupaya untuk memaksimalkan pelayanan administrasi kependudukan dikarenakan adanya banyak keterbatasan sosial tatap muka oleh masyarakat dengan pegawai pada saat itu, maka instansi tersebut berinisiatif untuk melakukan semua proses administrasi layanan yang ada di Disdukcapil Buleleng melewati online atau lewat layanan elektronik. Layanan elektronik tersebut merupakan terobosan baru dari pengembangan aplikasi TelunjukSakti saat melakukan rapat Bimtek oleh Disdukcapil Kabupaten Buleleng yang dihadiri oleh beberapa operator seperti sekecamatan busungbiu, gerokgak dan seririt. Aplikasi tersebut bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus adminduk (administrasi kependudukan) seperti penerbitan KK/KTP/KIA/Akta Kelahiran atau akta perkawinan, dll.

Dengan adanya layanan elektronik tersebut masyarakat tidak perlu lagi membawa berkas dan mengambil nomor antrean dengan lama. Menurut (Zeithaml dkk, 2002) layanan elektronik merupakan sebuah mutu layanan yang sejauh apa situs jaringan mampu menyediakan sebuah aktivitas organisasi ataupun pelayanan untuk public dengan efisien dan efektif. Dilihat dari sisi lain pelayanan elektronik ternyata banyak dari masyarakat belum terlalu memahami bagaimana cara menggunakan layanan elektronik tersebut dan juga masih banyak ada yang tidak tahu jika tidak datang langsung ke dukcapil. Tidak hanya itu saja dari pelayanan melalui elektronik tersebut masyarakat kadang mengeluh kurangnya respon dari dukcapil terkait pengajuan nomor pendaftaran yang tidak kunjung di konfirmasi serta tidaknya ada informasi yang jelas dari layanan tersebut apakah sudah lengkap apa belum yang diajukannya hal tersebut menjadikan masyarakat datang lagi ke dukcapil untuk menyelesaikan masalahnya yang tidak kunjung selesai setelah di tunggu berjam-jam melewati layanan elektronik tersebut.

Dari permasalahan tersebut terlihat jelas kurang adanya sosialisasi bersama masyarakat meskipun fitur-fitur yang disediakan oleh dukcapil sudah lengkap yang sudah bisa digunakan oleh masyarakat serta kesigapan pegawai dalam melayani melewati online atau aplikasi “AKU *online*”(administrasi kependudukan online). Menurut Zeithaml (2006) mengungkapkan bahwasanya tanggapan pelanggan pada kualitas sebuah jasa maupun produk yang dinyatakan sebagai factor utama dalam memberikan pengaruhnya bagi kepuasan. Hal ini sejalan dengan penelitian Trisnawati & Olivia (2017) menyatakan bahwasanya kualitas layanan elektronik memberikan pengaruhnya dengan signifikan bagi kepuasan. Studi yang dilaksanakan Hendriyaldi & Musnaini (2021) mengasumsikan

bahwasanya E-Service Quality memberikan pengaruhnya dengan signifikan bagi kepuasan masyarakat. Akan tetapi tidak sama dengan studi dari Tresiya., dkk (2018) mendapatkan simpulan dimana kualitas pelayanan tidak mempunyai kaitan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil sudah baik seperti telah menyediakan layanan elektronik yang dapat memudahkan masyarakat didalam mengurus administrasi kependudukan dengan lebih mengefisienkan waktu dan tenaga dalam kondisi kapanpun dan dimanapun tanpa datang langsung ke kantor Disdukcapil Buleleng. Akan tetapi walaupun pelayanan yang diberikan sudah bagus, dilihat dari survey masih ada kecendrungan menurun pada tahun 2022.



Gambar 1.1

Sumber : disdukcapil.Bulelengkab 2022

Berikut diatas hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Disdukcapil.

Berdasarkan perolehan observasi di lapangan membuktikan bahwasanya adanya sejumlah masalah yang dihadapi masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan publik di Disdukcapil Buleleng. Dari hasil survey pada gambar 1.1

yang telah diberikan oleh Kasubag Disdukcapil tersebut menyatakan bahwa terdapat beberapa alasan mengapa ditahun 2022 kepuasan masyarakatnya menurun yaitu dikarenakan dilihat dari segi kualitas pelayanannya yang sudah cukup ramah dan cukup memuaskan namun tidak cepat yang ditambah dengan menggunakan layanan elektronik. Berbeda dengan di tahun sebelumnya yang kualitas pelayanannya sangat bagus dan cepat.

Kualitas pelayanan ialah keunggulan dan ciri khas produk maupun jasa dengan menyeluruh sebagai penunjang kemampuan dalam memasukkan hal yang dibutuhkan dengan langsung maupun tidak langsung (Kotler dan Amstrong, 2012). Berlandaskan penjelasan latar belakang permasalahan serta adanya sejumlah perbedaan dari hasil temuan terdahulu dengan demikian pengkaji terdorong melaksanakan kajian studi berjudul **“Pengaruh Promosi dan Layanan Elektronik “AKU Online” Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Buleleng”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah Penelitian**

Berlandaskan latar belakang masalah penelitian yang sudah dipaparkan diatas, dengan demikian didapat sejumlah identifikasi masalah yang berlangsung di Kantor Disdukcapil Buleleng diantaranya.

- (1) Turunnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Disdukcapil Buleleng.
- (2) Promosi terbaru Aplikasi “AKU online” belum maksimal digencarkan ke semua masyarakat buleleng untuk digunakan lebih mudah

- (3) Ketidak konsistenan dari hasil penelitian terdahulu yaitu hubungan promosi dan kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan masyarakat.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Berlandaskan dari latar belakang dan pengidentifikasi permasalahan, dengan demikian peneliti berfokus kepada masalah yang berkaitan dengan variable promosi, kualitas layanan elektronik dan pengaruhnya bagi kepuasan masyarakat.

### 1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Mengacu kepada latar belakang permasalahan dan rumusan permasalahan kajian studi yang tersedia, dengan demikian kajian studi ini bertujuan dalam mengetahui:

- (1) Apakah Promosi dan kualitas layanan elektronik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat kantor Disdukcapil Kabupaten Buleleng?
- (2) Apakah Promosi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat kantor Disdukcapil Kabupaten Buleleng?
- (3) Apakah kualitas layanan elektronik “AKU *online*” berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat kantor Disdukcapil Kabupaten Buleleng?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Mengacu kepada latar belakang permasalahan dan rumusan.

- (1) Untuk menguji adanya pengaruh promosi dan kualitas layanan elektronik “AKU *online*” terhadap kepuasan masyarakat kantor Disdukcapil Kabupaten Buleleng
- (2) Untuk menguji pengaruh promosi terhadap kepuasan masyarakat kantor Disdukcapil Kabupaten Buleleng

- (3) Untuk menguji pengaruh kualitas layanan elektronik (AKU *online*) terhadap kepuasan masyarakat kantor Disdukcapil Kabupaten Buleleng

### **1.6 Manfaat Hasil Penelitian**

Perolehan temuan inipun diharap mampu memberi kegunaan sebagai berikut.

(1) Manfaat Teoritis

Mampu memberikan ilmu didalam penerapan dibidang manajemen pemasaran mengenai permasalahan Promosi, Layanan Elektronik (AKU *online*) dan Kepuasan Masyarakat.

(2) Manfaat Praktis

Bisa menjadi referensi oleh perusahaan ataupun Instansi sebagai bahan pertimbangan didalam menentukan kebijakan mengenai kualitas Pelayanan, Layanan Elektronik (AKU *Online*) dan kepuasan masyarakat. Tidak hanya itu saja namun juga sebagai bahan referensi bagi semua masyarakat.

