

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat (Akay et al., 2021). Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat (Rahmadana et al., 2020). Pemerintah memiliki peran krusial dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat sehingga ia berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik semaksimal mungkin (Rubiyanтинingsih, 2021). Jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintah dapat berupa jasa pelayanan administrasi, penyuluhan, konsultasi, pelayanan teknis, dan penyewaan (Wasistiono, 2003).

Penyelenggaraan pelayanan administrasi di Kota Semarang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) atas pelimpahan kewenangan dari Wali Kota Semarang (Rubiyanтинingsih, 2021). Menurut situs web resmi Dispendukcapil Kota Semarang, tugas pokok Dispendukcapil adalah melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Dispendukcapil menyediakan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), penerbitan Kartu Keluarga, perubahan Akta Pencatatan Sipil, dll.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, pengunjung Kantor Dispendukcapil Banyumanik menyatakan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia dinilai masih kurang memuaskan. Berdasarkan observasi langsung, ketiadaan papan informasi mengenai alur prosedur pelayanan menyebabkan antrean panjang dan kerumunan di pintu masuk kantor. Kritik yang disampaikan masyarakat melalui situs web <https://dispendukcapil.semarangkota.go.id/> juga menunjukkan bahwa minimnya informasi mengenai alur pelayanan, sistem antrean, dan persyaratan administrasi masih menjadi kendala utama yang banyak dikeluhkan.

Delly (2012) mengemukakan bahwa pelayanan diberikan kepada masyarakat itu menuntut kualitas. Pelayanan diselenggarakan oleh pemerintah melalui aparaturnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan, namun tetap harus mengutamakan kualitas pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat yang dilayani (Marwiyah, 2023). Menurut Parasuraman et al. (1988) kualitas pelayanan dibentuk oleh lima dimensi utama yang dirasakan secara nyata oleh pengguna layanan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *asssurance*, *empathy*, dan *tangibles*.

Kepuasan masyarakat terhadap layanan birokrasi tidak hanya diukur berdasarkan sejauh mana kebutuhan mereka terhadap layanan fisik terpenuhi, tetapi juga dari pengalaman dan persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan (Nurdin, 2019). Menurut Supriyanto dan Ernawati (2010) kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik diukur dengan lima indikator yaitu prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kualitas hasil, dan kenyamanan fasilitas.

Kebijakan pemerintah dalam menghasilkan layanan maksimal diharapkan atau bahkan diharuskan mengedepankan kualitas maksimal sehingga kepuasan

masyarakat akan meningkat kepada kepercayaan pelayanan pemerintah (Rahmadana et al., 2020). Pelayanan publik harus dilakukan secara tanggung jawab agar dapat memperoleh kepercayaan dari masyarakat, karena pada dasarnya kepercayaan masyarakat lah yang menjadi hal terpenting dalam rangka terwujudnya pemerintahan yang baik (Marwiyah, 2023). Menurut Mayer et al. (1995) faktor yang membentuk kepercayaan seseorang ada tiga yaitu kemampuan (*ability*), integritas (*integrity*), dan kebaikan hati (*benevolence*).

Penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM), yaitu metodologi statistik untuk menguji hipotesis melalui pendekatan konfirmatori terhadap analisis teori struktural yang berkaitan dengan beberapa fenomena (Byrne, 2016). Metode ini mampu memperoleh pengukuran yang lebih akurat terhadap konsep teoretis yang menjadi fokus penelitian (Cole dan Preacher, 2014). Menurut Hair et al. (2021) dua metode yang paling umum digunakan dalam *Structural Equation Modeling* (SEM) adalah *Covariance-Based SEM* (CB-SEM) dan *Partial Least Squares SEM* (PLS-SEM). PLS-SEM lebih fleksibel dibandingkan CB-SEM dan lebih cocok digunakan untuk pengembangan teori daripada pengujian teori yang sudah ada (Hair et al., 2021). Model PLS-SEM memungkinkan peneliti untuk menganalisis hubungan secara bersamaan dalam model kompleks yang terdiri dari beberapa konstruksi, variabel indikator, dan jalur struktural (Rahadi, 2023). PLS-SEM merupakan suatu teknik analisis yang menggabungkan pendekatan struktural, pendekatan analisis faktor, dan analisis jalur (Harahap, 2020). Lin et al. (2019) juga menjelaskan bahwa PLS-SEM lebih efisien untuk analisis data dengan sampel kecil dibandingkan metode CB-SEM. Teknik analisis dengan PLS-SEM dinilai sesuai

untuk pengembangan teori dan tidak mengharuskan asumsi distribusi normal (Hair et al., 2021).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wididana (2017), mengenai Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, dengan menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara dan kuesioner. Sebanyak 140 sampel didapatkan dengan menggunakan metode *stratified proportional random sampling*. Variabel eksogen dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan (X), variabel endogen adalah kepercayaan pasien (Y), dan variabel *intervening* adalah kepuasan pasien (Z). Penelitian ini menggunakan analisis *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan *software* SmartPLS 2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien; 2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien; 3) kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien; dan 4) kepuasan pasien memediasi antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien.

Penelitian lain dilakukan oleh Muzaki (2022), mengenai Pengaruh Kualitas dan Inovasi Pelayanan terhadap Kepercayaan Masyarakat melalui Kepuasan Masyarakat sebagai Variabel *Intervening*. Penelitian dilakukan di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Banyuwangi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dan karena memiliki lebih dari satu variabel bebas maka digunakan teknik *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan berpengaruh positif

dan signifikan secara tidak langsung terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat.

Penelitian lain dilakukan oleh Yusuf (2017), membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan dan Implikasinya terhadap Kepercayaan Publik. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Samsat Kota Kendari dan menggunakan metode analisis data *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat secara langsung; 2) kualitas pelayanan publik tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik secara langsung; 3) kepuasan masyarakat memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik secara langsung; dan 4) kepuasan masyarakat memiliki pengaruh mediasi pada hubungan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan publik.

Proses analisis data pada penelitian terdahulu hanya dilakukan dengan bantuan *software* SmartPLS, hal ini membuat peneliti ingin menghadirkan kebaruan dalam analisis SEM-PLS dengan mengembangkan *Graphical User Interface* (GUI) menggunakan perangkat lunak R. Melalui pengembangan GUI berbasis R ini, tahapan seperti input data, pemodelan, hingga interpretasi hasil juga dapat dilakukan secara praktis dan efisien melalui sintaks yang dirancang khusus. Inovasi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperluas aksesibilitas metode SEM-PLS bagi peneliti lain.

Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam membangun kepuasan masyarakat dan kepercayaan publik terhadap layanan pemerintah, sebagaimana dapat disimpulkan dari uraian di atas. Pemerintah perlu lebih cermat dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat guna meningkatkan kepuasan dan

kepercayaan mereka terhadap kualitas pelayanan di Dispendukcapil Banyumanik. Peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Publik melalui Kepuasan Masyarakat di Dispendukcapil Banyumanik". Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan publik melalui kepuasan masyarakat sebagai variabel mediasi, serta hasil temuan diharapkan dapat memberikan wawasan serta rekomendasi bagi peningkatan kualitas pelayanan di Dispendukcapil Banyumanik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas maka penelitian ini berfokus pada rumusan masalah berikut:

1. Bagaimana model yang didapatkan dalam pengujian faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepercayaan publik melalui kepuasan masyarakat di Kantor Dispendukcapil Banyumanik?
2. Bagaimana pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan publik secara langsung di Kantor Dispendukcapil Banyumanik?
3. Bagaimana pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepercayaan publik secara tidak langsung melalui kepuasan masyarakat di Kantor Dispendukcapil Banyumanik?

1.3 Batasan Masalah

Terdapat beberapa batasan yang diterapkan agar penelitian ini lebih terfokus. Penelitian ini hanya membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan publik dengan kepuasan masyarakat sebagai variabel mediasi, tanpa

mempertimbangkan faktor eksternal lain yang mungkin mempengaruhi kepercayaan publik. Objek penelitian dibatasi pada masyarakat yang menerima layanan di Dispendukcapil Banyumanik, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasikan ke instansi pada wilayah yang berbeda. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Square* (SEM-PLS), sehingga tidak meneliti aspek kualitatif seperti persepsi mendalam atau pengalaman individu dalam menerima pelayanan.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan publik dengan kepuasan masyarakat sebagai variabel mediasi, serta menjawab rumusan masalah yaitu:

1. Menganalisis model yang didapatkan dalam pengujian faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepercayaan publik melalui kepuasan masyarakat di Kantor Dispendukcapil Banyumanik.
2. Menganalisis pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan publik secara langsung di Kantor Dispendukcapil Banyumanik.
3. Menganalisis pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepercayaan publik secara tidak langsung melalui kepuasan masyarakat di Kantor Dispendukcapil Banyumanik.