

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **I. Latar Belakang**

Menurut Indrasari (2019:82) mengatakan bahwa kepuasan masyarakat yaitu tingkat perasaan konsumen atau masyarakat setelah membandingkan antara apa saja yang diterima dan diharapkan. Seorang pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan merasa sangat puas dalam waktu lama. Kepuasan yaitu respon terhadap ketidaksesuaian yang disarankan antara harapan sebelumnya.

Kepuasan Masyarakat salah satu tahap dalam proses pelayanan yang dilakukan dalam pelaksanaan program atau kegiatan tersebut tetap berada pada jalur yang telah ditetapkan sebelumnya, karena itu pelaksanaan pelayanan tingkat kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara baik agar masyarakat bisa merasa puas dengan apa yang telah diberikan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil di kota medan.

Pelayanan administasi kependudukan yaitu kegiatan pelayanan kompleks mencakup penataan dan penertiban dalam penertibitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan juga sektor pembagunan lainnya.(Purba, 2020).

Pelayanan publik segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyeleggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Pemerintah mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat daerah dan termasuk badan-badan usaha milik negara lainnya yang menyediakan barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat pelaksanaan ketentuan perundang undangan.

Sarana Prasarana juga dapat dikatakan menjadi nilai-nilai yang memiliki arti yang sama bagi eksistensi suatu organisasi dan tindakan spesifik yang diharapkan dilakukan oleh anggota tertentu (Akmal, 2019) jadi dapat disimpulkan sarana prasarana adalah suatu yang paling dibutuhkan disetiap organisasi guna mencapai tujuan yang diharapkan.

Menurut Handayani & Suryani (2019), Kinerja yaitu tercapainya pekerjaan seorang pegawai apabila dilihat dari kualitas dan kuantitasnya pada saat melakukan tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja seseorang sangat diperlukan sebab dari kriteria (performance) tersebut dapat dilihat berapa baik kesanggupan pegawai ketika memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat. Pegawai yg mempunyai kinerja bagus yaitu pegawai yang bertanggung jawab pribadinya tidak terbatas, tegas dan komitmen terhadap resiko yang ada, tujuan realistik, mempunyai keinginan kerja yang tinggi dan selalu mencari kesempatan untuk menerapkan rencananya yang sudah terprogram.

Menurut (Ariani, Ratnasari, dan Tanjung 2020) disiplin kerja yaitu tindakan perusahaan agar mendorong kesadaran serta kemampuan semua karyawan agar menaati segala tata tertib yang telah diberlakukan sesuai norma yang berlaku. Dengan demikian, disiplin kerja yaitu alat yang digunakan pimpinan untuk berkomunikasi dengan pegawai agar mereka bersedia untuk mengubah

perilaku mereka mengikuti aturan main yang ditetapkan. Jadi disiplin yaitu kunci keberhasilan suatu organisasi tersebut untuk mewujudkan tujuannya.

Motivasi kerja adalah dorongan bagi seseorang agar bisa melaksanakan kegiatan dan menyalurkan kemampuan supaya bisa mencapai tujuan bagi intansi maupun perusahaan. Jika seseorang memiliki semangat dalam melakukan pekerjaan bisa menyelesaikan pekerjaan dengan semaksimal mungkin tetapi jika pegawai tidak mempunyai semangat untuk bekerja akan mengalami penurunan hasil pekerjaan (Mulasi & Suratman, 2021).

Permasalahan yang terjadi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kecamatan medan petisah ialah tingkat kepuasan masyarakat yang minim. Hal ini dikarenakan dengan kualitas pelayanan yang diberikan aparatur dan instansi pemerintah kepada masyarakat belum memenuhi persyaratan. Masih adanya berbagai keluhan masyarakat seperti jangka waktu pelayanan yang tidak jelas, petugas pelayanan yang tidak berkompeten, biaya atau tarif pelayanan yang tidak jelas, pengaduan masyarakat yang tidak ditanggapi, dan lain-lain sebagainya. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat selain prosedur yang berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, perilaku oknum yang mencari keuntungan, kurang bersahabat/ramah, dan ketepatan waktu pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan di mata masyarakat, serta lambatnya proses pembuatan KTP, AKTE LAHIR, dan KK yang sering kali melewati batas target waktu pelayanan yang ditetapkan dan dapat menjadikan tanggapan-tanggapan dimasyarakat baik positif maupun negatif sebagai masukan atau dorongan untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan masih banyak sekali yang harus diperbaiki.

Berdasarkan fenomena yang terjadi maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul: **“Pengaruh Pelayanan Administasi, Sarana Prasarana, Kinerja Pegawai, Disiplin Kerja, Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di kota Medan”.**

## **II. Landasan Teori**

### **II.1 Teori Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Konsep pelayanan sebagai fungsi yang harus dilakukan oleh administrasi mengandung makna pengaturan karna fungsi pelayanan akan berlangsung dalam proses pemenuhan kebutuhan. Pemenuhan kebutuhan dilakukan oleh administrator (pelayan) kepada pihak yang dilayani, Dimana proses ini tidak terjadi sebagaimana adanya, tetapi melalui perlakuan prinsip-prinsip pelayanan. Konsep administrasi secara latin berasal dari “Ad” dan kata “ministrate” yang berarti melayani(Ali,2019,24).

## **II.2 Teori Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Sarana prasarana yaitu perangkat yang dimanfaatkan sebagai penunjang utama untuk mencapai tujuan yang ditetapkan sedangkan untuk fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan yang ditentukan ( Saraswati et al.,2021).

## **II.3 Teori Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Menurut Mangkunegara (2019:67) bahwa kinerja berasal dari job perfomance atau actual perfomance (prestasi kerja) yang sesungguhnya dapat dicapai seseorang.

Kinerja pegawai yaitu hasil kerja atau prestasi kerja dari perseorangan dalam melakukan pekerjaan dan tanggung jawab yang sudah dibebankan kepadanya dalam mencapai tujuan suatu organisasi. Tercapainya tujuan suatu organisasi tidak lepas dari sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi karena yang menggerakkan sebuah organisasi adalah pegawai.

## **II.4 Teori Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Menurut keith davis dan mangkunegara(2019) mengatakan disiplin kerja sebagai penerapan pedoman manajemen untuk memperkuat organisasi.

Disiplin kerja yaitu sesuatu keadaan yang dibentuk dengan berprosesnya serangkaian sikap yang menampilkan nilai untuk mematuhi serta menaati hingga muncullah ketertiban(Priatna & Ariska, 2021).

Disiplin kerja yaitu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Jika pegawai maka kualitas yang baik akan mudah terwujud. Disiplin kerja suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

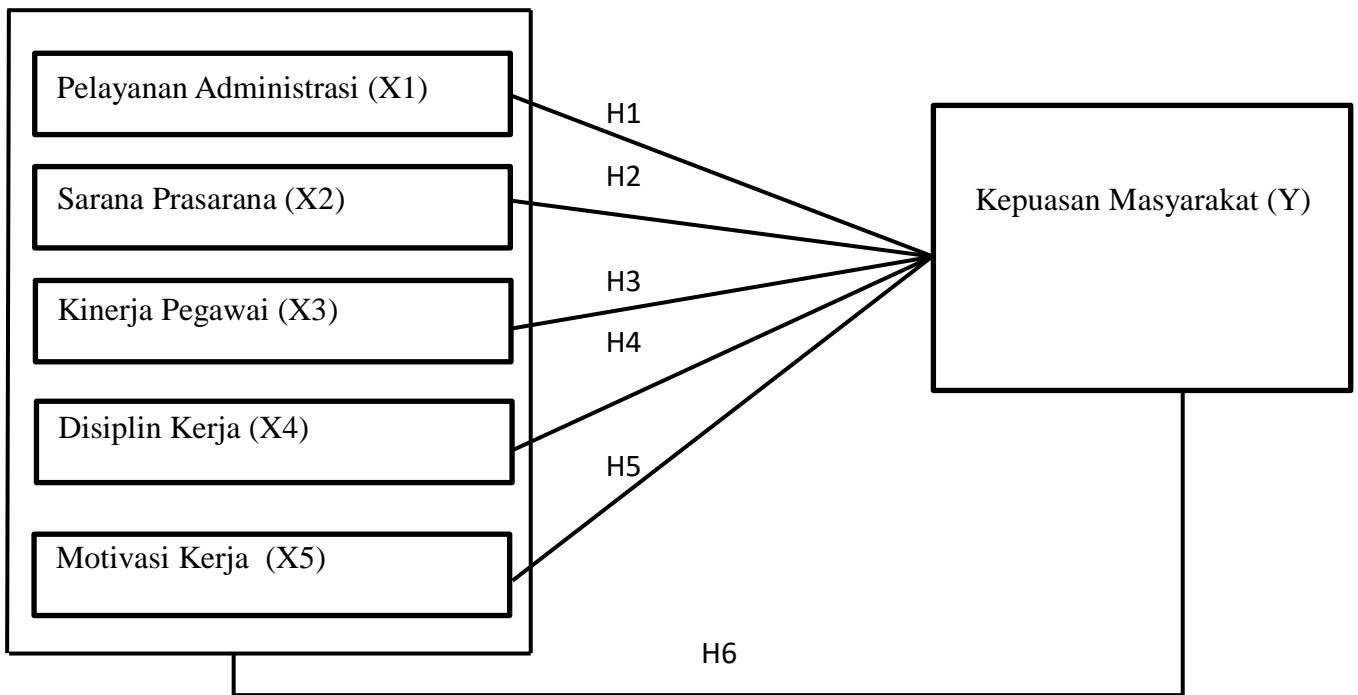
## **II.5 Teori Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Motivasi yaitu dorongan untuk seseorang yang menentukan arah perilakunya didalam suatu organisasi dan tingkatan usaha serta menjalankan dengan berpanggang teguh pada pendirian dan pikirannya. Motivasi kerja mencakup usaha untuk mendorong dan memberikan semangat kepada pegawai didalam bekerja (Puspitasari & Dahlia 2020).

## **II.4 KERANGKA KONSEPTUAL**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel bebas yaitu pelayanan administrasi, sarana prasarana, kinerja pegawai, disiplin kerja, motivasi kerja terhadap varibel terikat yaitu kepuasan masyarakat.

Kerangka penelitian ini dibuat agar penelitian bisa lebih mudah dipahami, adapun kerangka penelitian ini sebagai berikut :



## II.5 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka konseptual yang telah diuraikan, maka hipotesis dirumuskan sebagai berikut :

H1 : Faktor Pelayanan Administrasi secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat

H2 : Faktor Sarana Prasarana secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat

H3 : Faktor Kinerja Pegawai secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat

H4 : Faktor Disiplin Kerja secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat

H5 : Faktor Motivasi Kerja secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat

H6 : Faktor Pelayanan Administrasi, Sarana Prasarana, Kinerja Pegawai, Disiplin Kerja, Motivasi Kerja secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat