

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah daerah merupakan penyelenggara pemerintahan di daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjelaskan bahwa ada urusan konkuren antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah, salah satunya urusan adalah urusan wajib non pelayanan dasar seperti pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Padang memiliki Visi "Terwujudnya Pelayanan Administrasi Kependudukan berbasis Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) secara tertib". Untuk mewujudkan Visi Dinas Dukcapil ada 4 Misi yang dilakukan, diantaranya adalah meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang berbudaya dengan menggunakan Program SIAK, serta mewujudkan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan stelsel aktif.

Untuk dapat mewujudkan visi dan misi Instansi sangat diperlukan kepercayaan publik dan citra instansi yang baik di mata masyarakat/publik. Kepercayaan publik dan citra instansi menjadi sangat penting bagi publik untuk melakukan hubungan pelayanan secara terus menerus terutama dalam memperoleh haknya sebagai warga masyarakat. Citra instansi yang baik akan membuat publik mau mendapatkan pelayanan kembali atas pelayanan yang sudah diberikan sebelumnya. Kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah akan

menciptakan hubungan yang baik dalam jangka panjang dan memberikan manfaat bagi kedua belah pihak.

Dalam tulisan ini citra instansi merupakan analogi dari citra organisasi, dan kepercayaan publik merupakan analogi dari kepercayaan konsumen yang merupakan masyarakat yang menerima pelayanan dalam memperoleh haknya berupa dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk dan Akta pencatatan sipil. Citra merupakan sudut pandang spesifik terhadap suatu masalah melalui deskripsi, memori, atau cara-cara lain untuk berasosiasi yang merupakan hasil dari interaksi antara kesan orang, kepercayaan yang ada, pikiran, dan perasaan pada saat itu (Dowling, 2001). Sedangkan kepercayaan merupakan suatu keinginan seseorang untuk peka terhadap tindakan orang lain berdasarkan harapan dimana orang lain akan melakukan tindakan tertentu pada orang yang dipercayainya, tanpa tergantung pada kemampuannya dalam mengawasi dan mengendalikannya (Mayer dkk, 2007).

Untuk melihat fenomena pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang terkait dengan kepercayaan publik dan citra instansi, maka penulis telah melakukan survey awal pada bulan Maret 2020 dengan gambaran sebagai berikut:

Tabel. 1.1
Survei Awal Kepercayaan Publik

No	Pernyataan	Jumlah Pengamatan	Setuju	Tidak Setuju	% Setuju	% Tidak Setuju
1	Saya yakin dan mempercayai bahwa pegawai Dinas Dukcapil adalah orang yang baik.	36	12	24	33,33	66,67
2	Saya mempunyai alasan yang kuat untuk mempercayai Pegawai Dinas Dukcapil.	36	10	26	27,78	72,22
3	Saya tidak ragu untuk mempercayai pegawai Dinas Dukcapil	36	9	27	25,00	75,00
4	Saya merasa sangat yakin bahwa saya percaya terhadap pegawai Dinas Dukcapil.	36	11	25	30,56	69,44
% Rata – rata Kepercayaan Publik					29,16	70,84

Sumber : Prasurvei pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang

Dari Tabel 1.1 hasil survei awal diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden menjawab dengan kategori tidak setuju yaitu sebesar 70,84 %. Hasil survey ini menggambarkan fenomena bahwa masih rendahnya tingkat kepercayaan publik.

Lebih rinci lagi bisa dilihat pada nomor 1, sebesar 66,67% responden menjawab tidak setuju dengan pernyataan pegawai Dinas Dukcapil adalah orang yang baik. Hal ini mengindikasikan bahwa publik tidak percaya bahwa pegawai melayani dengan baik terhadap masyarakat. Pada nomor 2 sebanyak 72,22% responden tidak setuju bahwa mereka mempunyai alasan untuk mempercayai pegawai pada Dinas Dukcapil Kota Padang. Ini dapat dijelaskan bahwa mayoritas responden beralasan kuat untuk tidak mempercayai pegawai Dinas Dukcapil Kota Padang. Pada nomor 3 sebesar 75,00% responden menyatakan tidak setuju dengan pernyataan bahwa mereka tidak ragu untuk mempercayai pegawai pada Dinas Dukcapil Kota Padang. Ini berarti bahwa mayoritas responden merasa ragu untuk mempercayai pegawai Dinas Dukcapil Kota Padang. Selanjutnya dengan Pada nomor 4 sebesar 69,44% responden tidak setuju dengan pernyataan mereka

merasa sangat yakin bahwa mereka mempercayai pegawai Dinas Dukcapil Kota Padang.

Disamping kepercayaan publik, juga dilakukan survey terhadap citra instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, dengan hasil sebagai berikut:

Tabel. 1.2
Survei Awal Citra Instansi

No	Pernyataan	Jumlah Pengamatan	Setuju	Tidak Setuju	% Setuju	% Tidak Setuju
1	Dinas Dukcapil Kota Padang memiliki kepribadian/ karakter yang baik.	36	7	29	19,44	80,56
2	Dinas Dukcapil Kota Padang memiliki nama baik/reputasi yang bagus.	36	8	28	22,22	77,78
3	Dinas Dukcapil Kota Padang memiliki nilai lebih baik dibandingkan instansi lainnya.	36	10	26	27,78	72,22
4	Dinas Dukcapil Kota Padang memiliki ciri khas/identitas organisasi yang baik.	36	9	27	25,00	75,00
% Rata – rata Citra Instansi					23,61	76,39

Sumber: Prasurvei pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang

Dari Tabel 1.2 hasil surei awal diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden menjawab dengan kategori tidak setuju yaitu sebesar 76,39%. Hasil survey ini menggambarkan fenomena bahwa masih kurang baiknya citra instansi Dinas Dukcapil Kota Padang yang dipersepsikan oleh publik.

Pada pernyataan nomor 1 didapatkan 80,56% responden menyatakan tidak setuju bahwa Dinas Dukcapil Kota Padang memiliki kepribadian/karakter yang baik. Pada nomor 2 sebesar 77,78% responden menyatakan tidak setuju dengan pernyataan bahwa Dinas Dukcapil Kota Padang memiliki nama baik/reputasi yang bagus. Pada pernyataan nomor 3 sebanyak 72,22% responden tidak setuju dengan pernyataan bahwa Dinas Dukcapil Kota Padang memiliki nilai lebih baik dibandingkan instansi lainnya. Seterusnya pada nomor 4 sebesar 75,00%

responden tidak setuju dengan pernyataan bahwa Dinas Dukcapil Kota Padang memiliki ciri khas/ identitas instansi yang baik.

Dalam penelitian terdahulu ditemui variabel-variabel yang mempengaruhi Kepercayaan publik adalah kepuasan publik (Garbarino & Johnson, 2009; Hayati, 2011) dan kualitas Pelayanan (Chenet dkk, 2010; Mulyana, 2010; Nabaasa & Musinguzi, 2009). Dan kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (Kotler, 2017; Mulyana 2010; Ravichandran dkk, 2010; Mohammad & Alhamadani 2011; Mosahab, 2010; dan Ahmed, 2010). Sementara penelitian lain tentang kepercayaan publik juga dipengaruhi oleh variabel lain seperti transparansi (Nursim, Romdhon 2014; Athifah, Bayinah, Bahri 2018) dan akuntabilitas publik (Nurritziana, Handayani, Widiastuty 2017; Maulidiyah, Darno 2019).

Citra organisasi juga dipengaruhi oleh Kepuasan publik (Davies dkk, 2003; Johnston, 2001) dan kualitas pelayanan (Chien, & Chi, 2019, Kant, Jaiswal, & Mishra, 2017). Kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian barang atau jasa, dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan (Lovelock & Wirtz, 2007). Kualitas pelayanan adalah keseluruhan dari ciri serta sifat suatu produk atau jasa yang berpengaruh terhadap kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat (Kotler & Keller, 2011). Sementara itu citra instansi juga dipengaruhi oleh variabel lain seperti hubungan masyarakat (Kasmirus 2013; Muchtar, Herdiana 2016) dan komunikasi (Tolan, Mingkid, Kalesaran 2017; Papeo, Kalangi, Punuindoong 2018).

Penelitian terkait Kepercayaan publik dan citra instansi telah banyak dilakukan. Namun faktor-faktor yang mempengaruhi kedua variabel tersebut masih jauh dari konklusiv atau masih terpecah belah. Misalnya faktor yang mempengaruhi kepercayaan adalah citra organisasi dan hubungan pemasaran (Lin & Lu, 2010). Pada artikel lain ditemui bahwa faktor yang mempengaruhi citra instansi adalah *Public relation* (Mujianato, 2018). Disisi lain kebanyakan peneliti terdahulu menggunakan variabel kepercayaan dan citra organisasi pada sektor non publik (Kant, Jaiswal, & Mishra, 2017; Mahmud dkk, 2018; Chien, & Chi 2019). Atau dengan kata lain relatif masih terbatasnya peneliti menggunakan sektor publik sebagai sektor penelitian dalam citra instansi dan kepercayaan publik.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian terdahulu, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Kant, Jaiswal & Mishra (2017), dan Yusuf (2017). Penelitian yang dilakukan oleh Yusuf (2017) tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan masyarakat yang dimediasi oleh kepuasan masyarakat, sedangkan Kant (2017) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra organisasi yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan. Sedangkan penelitian ini menempatkan kepuasan publik sebagai mediasi antara kualitas pelayanan dengan kepercayaan publik dan citra instansi.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dimaknai bahwa kepercayaan publik dan citra instansi Dinas Dukcapil dipengaruhi oleh kepuasan publik, dan selanjutnya kepuasan publik ditentukan oleh kualitas pelayanan. Dengan kata lain variabel kepuasan publik berada diantara variabel kualitas pelayanan dengan kepercayaan publik dan citra instansi. Dengan bahasa lain kepuasan berperan sebagai variabel mediasi. Dengan demikian penulis termotivasi melakukan

penelitian empiris dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Publik dan Citra Instansi dengan Kepuasan Publik sebagai Variabel Mediasi*.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan publik pada Dinas Dukcapil Kota Padang ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan publik pada Dinas Dukcapil Kota Padang ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap citra instansi pada Dinas Dukcapil Kota Padang ?
4. Apakah kepuasan publik berpengaruh terhadap kepercayaan publik pada Dinas Dukcapil Kota Padang ?
5. Apakah kepuasan publik berpengaruh terhadap citra instansi pada Dinas Dukcapil Kota Padang ?
6. Apakah kepuasan publik memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan publik pada Dinas Dukcapil Kota Padang ?
7. Apakah kepuasan publik memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan citra instansi pada Dinas Dukcapil Kota Padang ?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah untuk :

1. Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

- 2 Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.
- 3 Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra instansi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.
- 4 Menguji pengaruh kepuasan publik terhadap kepercayaan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.
- 5 Menguji pengaruh kepuasan publik terhadap citra instansi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.
- 6 Menguji kepuasan publik memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.
- 7 Menguji kepuasan publik memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap citra instansi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dalam riset ini adalah sebagai pedoman bagi instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dalam proses pengambilan keputusan terutama bagaimana mengelola kepercayaan publik dan citra instansi dalam jangka panjang dengan memperhatikan kepuasan publik dan kualitas pelayanan.