BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu visi pemerintahan kabinet kerja yang tertuang dalam kebijakan dan agenda prioritas NAWA CITA adalah membangun Indonesia dari pinggiran dengan memperkuat daerah-daerah dan desa, dalam kerangka negara kesatuan untuk melindungi kepentingan nasional Indonesia dan membantu daerah yang kapasitas berpemerintahan belum cukup memadai dalam memberikan pelayanan publik. Sejalan dengan itu, salah satu cita dari program prioritas dalam pelayanan publik adalah menghadirkan negara/pemerintah sedekat mungkin bersentuhan dengan masyarakat.

Kementerian Dalam Negeri dalam hal ini menjadi poros jalannya pemerintahan dan pelayanan publik. Dalam kaitan dengan pelayanan publik, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri mempunyai visi mewujudkan tertib administrasi kependudukan. Pasal 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 menyebutkan bahwa Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya.

Penggunaan teknologi informasi dalam pengelolaan informasi kependudukan untuk memfasilitasi urusan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pendayagunaan hasilnya berupa data dan/atau dokumen kependudukan menjadi keharusan yang tidak dapat dihindari. Teknologi informasi dalam implementasinya juga selalu mengandalkan perkembangan teknologi komunikasi. Optimalisasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam satu kesatuan sistem informasi menjadikan pelayanan publik menjadi lebih mudah, murah dan dipercaya. Pelayanan administrasi kependudukan kepada seluruh penduduk Indonesia, apakah itu WNI dan orang asing maupun WNI yang berada diluar negeri adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang masuk dalam lingkungan sistem

administrasi kependudukan. Untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan, ada 2 (dua) sasaran lingkup tugas yang dilaksanakan yaitu terkait dengan tertib data kependudukan dan tertib dokumen kependudukan.

Dalam hal tertib data kependudukan, sasaran startegisnya adalah tersedianya *database* kependudukan yang akurat untuk semua kepentingan antara lain untuk peningkatan kualitas pelayanan publik, perencanaan pembangunan, alokasi anggaran, pembangunan demokrasi, penegakan hukum dan pencegahan kriminal. Sedangkan terkait dengan tertib dokumen kependudukan, sasarannya adalah terpenuhinya hak seluruh penduduk untuk mendapatkan dokumen kependudukan antara lain dalam urusan pendaftaran pendudukan antara lain berupa: Biodata, Kartu Keluarga, KTP Elektronik, Surat-surat Keterangan Kependudukan; dan dalam urusan pencatatan sipil antara lain berupa: Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Pengakuan Anak, Akta Pengesahan Anak dan Akta Kematian. Pelayanan administrasi kependudukan, dilakukan dari tempat pelayanan di Kantor Kecamatan dan juga di Kabupaten/Kota melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau dalam UU No. 23 Tahun 2006 disebut dengan Instansi Pelakasana. Beberapa Kabupaten/Kota membuka pelayanan sampai dengan tingkat Desa/Kelurahan, juga di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD). Walaupun konsep awal UPTD hanya dioperasionalisasikan untuk pelayanan pencatatan sipil, tetapi beberapa daerah juga memasukan urusan pendaftaran penduduk sebagai layanan di Kantor ini. Beberapa Instansi Pelaksana membuka pelayanan di rumah sakit/bersalin, di mall/pusat keramaian, pelayanan mobile dan jemput bola.

Dalam pelayanan administrasi kependudukan terdapat kesinambungan yang kuat antara satu lingkungan kerja pelayanan dengan lingkungan kerja layanan lainnya sebagai satu kesatuan. Sebagaimana disebutkan dalam definisi tentang administrasi kependudukan yang merupakan bagian dari satu kesatuan sistem, menempatkan pengelolaan informasi termasuk didalamnya pengelolaan SDM dan tatakelola sebagai bagian proses. Disisi yang lain pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil adalah bagian dari input serta pemanfaatan data/dokumen kependudukan sebagai bagian dari *output/outcome*.

Untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat Penyelenggara dan Instansi Pelaksana sebagai satu kesatuan digunakan

sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang dinamakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sesuai Pasal 1 Bab I Ketentuan Umum UU No. 23 Tahun 2006. Sebagaimana dikehendaki oleh Undang-Undang, penerapan SIAK dimaksudkan untuk: 1. terselenggaranya Administrasi Kependudukan dalam skala nasional yang terpadu dan tertib; 2. terselenggaranya Administrasi Kependudukan yang bersifat universal, permanen, wajib dan berkelanjutan; 3. terpenuhinya hak penduduk di bidang administrasi kependudukan dengan pelayanan yang profesional; dan 4. tersedianya data dan informasi secara nasional mengenai Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga dapat menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya. Selain itu juga SIAK bertujuan untuk mewujudkan komitmen nasional dalam rangka menciptakan sistem pengenal tunggal yaitu NIK (Nomor Induk Kependudukan) bagi seluruh penduduk. Dengan demikian, data penduduk dapat diintegrasikan dan direlasionalkan dengan data hasil rekaman pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Sistem ini menghasilkan data pendudukan nasional yang dinamis dan mutakhir. Dalam operasionalnya SIAK menggunakan perangkat keras, perangkat lunak dan sistem jaringan komunikasi data yang efesien dan efektif agar dapat diterapkan di seluruh wilayah Negara Kesatuan Indonesia.

Pada saat ini, melalui berbagai inovasi sebagai upaya untuk memberi pelayanan terbaik dan membahagiakan rakyat melalui upaya mendekatkan pelayanan ke masyarakat, maka bisnis proses administrasi kependudukan berkembang sedemikian rupa sehingga membutuhkan infrastruktur teknologi informasi yang lebih spesifik dan dinamis. Operasional aplikasi SIAK untuk memfasilitasi pelayanan pendaftaran penduduk dan termasuk pencatatan sipil untuk penerbitan Biodata Penduduk, Kartu Keluarga, Suratsurat Keterangan Kependudukan, Akta-akta Pencatatan Sipil, masih berorientasi secara terdistribusi di seluruh Kabupaten/Kota termasuk database dan web servernya.

Penciptaan NIK tunggal sebagai suatu nomor yang unik dan mengarah pada *Single Identity Number* dan digunakan oleh seluruh Pelayanan Publik, maka tidak bisa dihindari *database* kependudukan yang kondisi sekarang terdistribusi

diseluruh Kabupaten/Kota harus dikonsolidasikan/disatukan ke satu titik yaitu ke *Database* Pusat di Jakarta secara tersambung. Oleh karena itu, telah dikembangkan juga suatu sistem konsolidasi untuk mensikronkan seluruh *database* SIAK di 508 Kabupaten/Kota dan 34 Provinsi ke satu *database* pusat di Jakarta, sistem konsolidasi itu disebut dengan SIAK Konsolidasi. Bisnis Proses SIAK dan SIAK Konsolidasi merupakan operasional yang berkesinambungan baik untuk seluruh proses pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Aplikasi konsolidasi terdiri dari dua bagian besar yaitu komponen yang berjalan di pusat data Jakarta, disebut SIAK Konsolidasi Pusat serta komponen yang berjalan di level Kabupaten/Kota dan disebut SIAK Konsolidasi Daerah.

Untuk lebih mempercepat kemutakhiran data kependudukan dan kepemilikan NIK, maka pada tahun 2009 sampai dengan tahun 2011 dilakukan salah satu program strategis nasional yaitu pemutakhiran data dan penerbitan NIK. Melalui program ini, diharapkan seluruh penduduk Indonesia di pelosok-pelosok tanah air sudah terdaftar dalam *database* kependudukan baik di Kabupaten/Kota dan terkonsolidasi ke *database* di Pusat dan Provinsi. Kemudian untuk menjaga konsistensi ketunggalan data kependudukan, NIK diintegrasikan dengan data biometrik berupa sidik jari, iris mata, foto melalui program penerapan KTP berbasis NIK secara nasional yang disebut dengan Penerapan KTP Elektronik. Program ini diterapkan sejak tahun 2011 sampai dengan sekarang, yang merupakan amanat dari Undang-Undang Administrasi Kependudukan No. 23 Tahun 2006 Pasal 64 Ayat 3 yang menyatakan bahwa “Mewajibkan kepada Pemerintah, bahwa dalam KTP harus disediakan ruang untuk memuat kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan”.

Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 memberikan aturan tata cara implementasi teknis dari KTP Elektronik yang dilengkapi dengan sidik jari dan chip atau disebut sebagai KTP Elektronik, yang merupakan rangkaian dari program penerbitan NIK. Data penduduk direkam secara elektronik berupa biodata, tanda tangan, pas photo, sidik jari tangan dan iris mata dilakukan di Kecamatan sedangkan khusus untuk Provinsi DKI Jakarta dilakukan di Kelurahan/Desa dengan menggunakan perangkat computer *(workstation)* yang dilengkapi dengan *fingerprint scanner, iris scanner, signature pad* dan *digital camera*. Data penduduk

disimpan di *database* lokal sebelum dikirim melalui jaringan komunikasi secara privat *(Virtual Private Network)* ke Pusat Data di Jakarta untuk proses identifikasi ketunggalan penduduk. Data penduduk dikirim secara *realtime* melalui jaringan online dari kecamatan/kelurahan ke Pusat Data. Arsitektur sistem AFIS harus dirancang agar dapat selaras dengan proses bisnis di Pusat Data Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan mengintegrasikan dengan sistem lain menjadi satu sistem arsitektur yang terintegrasi. Pada saat pelaksanaan KTP Elektronik pada tahun 2011 sampai dengan tahun 2013, pencetakan KTP Elektronik dilakukan di Pusat, sedangkan mulai tahun 2014 sampai dengan sekarang, pencetakan KTP Elektronik dilakukan di Kabupaten/Kota. Blangko KTP Elektronik didistribusikan oleh Pusat kepada Kabupaten/Kota, kemudian dilakukan pencetakan data pada tampilan luar KTP Elektronik dan dilakukan personalisasi/memasukkan data ke dalam chip KTP Elektronik.

Personalisasi dilengkapi dengan Sistem Pengelola Kunci untuk merekam data penduduk ke dalam chip KTP Elektronik secara teramankan. Setelah dilakukan percetakan dan personalisasi di Kabupaten/Kota, proses penyerahan KTP Elektronik kepada penduduk dilakukan melalui Verifikasi sidik jari telunjuk. Verifikasi dilakukan dengan memindai sidik jari telunjuk penduduk dengan menggunakan pemindai sidik jari *(fingerprint scanner)* dan membaca chip KTP Elektronik penduduk dengan menggunakan *smart card reader*. Sidik jari yang dipindai dan yang dibaca dari chip akan dibandingkan untuk memastikan seorang calon penerima KTP Elektronik adalah benar dia yang berhak menerimanya. Proses verifikasi sidik jari penduduk merupakan basis dari autentikasi elektronik bagi pelayanan berbasis KTP Elektronik.

Dari penjelasan diatas, untuk proses pelayanan administrasi kependudukan dalam rangka pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sehari-hari diperlukan jaringan komunikasi data yang melingkupi Pusat Data Ditjen Dukcapil (Medan Merdeka Utara dan Kalibata-Jakarta) serta Disaster Recovery Center (DRC) Data Kependudukan, 267 Kelurahan (khusus Provinsi DKI Jakarta), 4.308 Kecamatan (diluar Kecamatan Pemekaran, Depok, Kudus dan DKI Jakarta), 508 Kabupaten/Kota (diluar Kabupaten/Kota Pemekaran dan DKI Jakarta), 34 Provinsi. Dimana sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 Pasal 79 ayat

(2) menyatakan bahwa “Untuk membiayai penyelenggaraan SIAK termasuk salah satu unsurnya adalah jaringan komunikasi data untuk keperluan pelayanan administrasi kependudukan dibebankan pada APBN dan menjadi kewenangan Menteri Dalam Negeri”. Dalam hal ini, tersedianya jaringan komunikasi data adalah mutlak tersedia, sehingga dijamin terjadinya aliran data dari sistem pasokan (INPUT) mulai di tingkat Kecamatan atau Kelurahan atau tempat pelayanan lainnya sampai data terkirim ke Data Center kependudukan di Pusat Jakarta. Untuk mendukung kegiatan tersebut diatas secara reguler pada tahun 2020, maka diperlukan pekerjaan Penyediaan Jasa Jaringan Komunikasi Data pada semua Link layanan dan setiap pemangku kepentingan dengan kapasitas yang cukup dan terjamin security-nya dari semua gangguan.

Pekerjaan penyediaan jasa jaringan komunikasi data sangat menentukan efektivitas dan efesiensi pelayanan urusan administrasi kependudukan yang menghasilkan data akurat dan valid serta dokumen kependudukan yang dipercaya. Penyediaan jasa jaringan komunikasi data juga mengoptimalkan fungsi seluruh aplikasi yang sudah operasional, sudah dan akan dikembangkan dalam kerangka menuju tertib dan tertatanya administrasi kependudukan dapat dioperasionalkan sesuai dengan tujuannya. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan Helpdesk Jaringan Komunikasi Data Ditjen Dukcapil Kemendagri. Peneliti memfokuskan pada faktor kepercayaan, kualitas pelayanan dan citra Helpdesk yang diduga kuat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler dan Keller, 2012:49). Kepuasan pelanggan dipandang sebagai konsep multi dimensial yang melibatkan biaya, kemudahan sarana, aspek teknis dan interpersonal serta hasil akhir. Kepuasan ini terjadi sebagai hasil berpengaruhnya keterampilan, pengetahuan, perilaku, sikap dan penyedia sarana. Tingkat kepuasan juga sangat subyektif dimana satu konsumen dengan konsumen lain akan berbeda. Hal ini disebabkan oleh faktor seperti umur, pekerjaan, pendapatan, pendidikan, jenis kelamin, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, budaya, sikap mental dan kebribadian (Assegaff dalam Ishak, 2011:55-66).

Menurut Mowen dan Minor dalam Donni (2017:116) Kepercayaan adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya. Menurut Rousseau et.al., dalam Donni (2017:116) Kepercayaan adalah wilayah psikologis yang merupakan perhatian untuk menerima apa adanya berdasarkan harapan terhadap perilaku yang baik dari orang lain, dalam hal ini Helpdesk Jarkomdat Ditjen Dukcapil Kemendagri akan memberikan apa yang ia harapkan dan suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya. Kepercayaan yang terwujud dalam tindakan, akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler (2016:128) Kualitas Pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan pelanggan. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya keinginan dan kepuasan pada konsumen itu sendiri. Perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terejadi transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikan secara berlainan tetapi dari beberapa definsi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya berbeda. Beberapa elemen yang terdapat jasa sebagai berikut :

1. Kualitas meliputi usaha atau melebihkan harapan pelanggan
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah

Karena kepuasan itu sendiri muncul dengan adanya pelayanan yang baik yang dilakukan oleh pihak penyedia jasa, dalam hal ini Helpdesk Jarkomdat Ditjen Dukcapil Kemendagri sehingga akan timbul kepuasaan pada diri pelanggan tersebut. Salah satu aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah satu upaya yang diberikan oleh perusahaan dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen untuk mencapai kepuasan. Menurut Zameer, et.al., (2015) dan Ryu dan Kim (2012) memandang

kualitas pelayanan adalah kekuatan membangun hubungan emosional dengan konsumen, sedangkan citra adalah perekat yang memperkuat hubungan. Hal ini dikarenakan citra negatif sangat sulit dihilangkan dalam benak pelanggan dan perlu upaya lebih untuk memperbaikinya. Jika terjadi sedikit saja permasalahan dalam pelayanan yang dilakukan Helpdesk Jarkomdat Ditjen Dukcapil Kemendagri, akan sangat mempengaruhi kepuasan yang dirasakan dikarenakan sebelumnya telah ada dibenak pelanggan citra yang negatif.

Pelayanan publik merupakan hak bagi setiap warga negara. Pemerintah hanyalah sebagai fasilitator untuk mewujudkan hak-hak masyarakat guna mendapatkan pelayanan yang baik dan hal tersebut merupakan fungsi dari pemerintah. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 62 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri Di Kabupaten/Kota Pasal 1 ayat (2) yaitu "Pelayanan dasar kepada Masyarakat adalah fungsi Pemerintah dalam memberikan dan mengurus keperluan kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan taraf kesejahteraan". Namun pada kenyataannya menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya berpihak kepada masyarakat. Salah satu pelayanan yang sangat dibutuhkan masyarakat adalah layanan data kependudukan, berdasarkan pada hal-hal tersebut di atas, maka peneliti terdorong untuk mengkaji secara lebih mendalam berkenaan dengan kepuasan pelanggan, dalam hal ini pelayanan Helpdesk Jaringan Komunikasi Data pada Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri. Upaya Ditjen Dukcapil memberikan kepuasan kepada daerah Provinsi, Kab/Kota, Kecamatan & Kelurahan, dipengaruhi oleh beberapa faktor. Penelitian memfokuskan pada faktor kepercayaan, kualitas pelayanan dan citra helpdesk, sehingga penelitian ini mengangkat tema tentang "**Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Citra terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Helpdesk Jaringan Komunikasi Data Ditjen Dukcapil Kemendagri**)".

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, peneliti perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kepercayaan pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan

pelanggan Helpdesk Jaringan Komunikasi Data Ditjen Dukcapil Kemendagri?

2. Apakah kualitas pelayanan Helpdesk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Helpdesk Jaringan Komunikasi Data Ditjen Dukcapil Kemendagri?
3. Apakah citra Helpdesk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Helpdesk Jaringan Komunikasi Data Ditjen Dukcapil Kemendagri?
4. Apakah kepercayaan pelanggan, kualitas pelayanan Helpdesk dan citra Helpdesk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Helpdesk Jaringan Komunikasi Data Ditjen Dukcapil Kemendagri?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan memberikan bukti empiris atas:

1. Pengaruh positif kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan Helpdesk Jaringan Komunikasi Data Ditjen Dukcapil Kemendagri.
2. Pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Helpdesk Jaringan Komunikasi Data Ditjen Dukcapil Kemendagri.
3. Pengaruh positif citra terhadap kepuasan pelanggan Helpdesk Jaringan Komunikasi Data Ditjen Dukcapil Kemendagri.
4. Pengaruh positif kepercayaan pelanggan, kualitas pelayanan dan citra terhadap kepuasan pelanggan Helpdesk Jaringan Komunikasi Data Ditjen Dukcapil Kemendagri.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi ilmu pengetahuan. Memberikan kontribusi yang berharga bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya pemasaran jasa berupa pemahaman mengenai pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan Helpdesk dan citra Helpdesk terhadap kepuasan pelanggan.
2. Bagi regulator. Hasil penelitian ini diharapkan dapat sebagai pertimbangan sebagai masukan untuk Kemendagri untuk lebih meningkatkan layanan Helpdesk. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan dan memperbaiki citra Helpdesk Jaringan Komunikasi Data Ditjen Dukcapil Kemendagri sehingga

petugas daerah sebagai pelanggan yang merasakan pelayanan merasa puas atas masalah teknis didaerah yang diselesaikan oleh agent Helpdesk.

3. Bagi investor. Menambah wawasan dan sebagai masukan untuk penelitian-penelitian selanjutnya di bidang manajemen pemasaran jasa khususnya layanan jasa.