BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu garda terdepan dalam penyelenggaraan negara yang berasaskan pada prinsip akuntabilitas, profesionalitas, dan efisiensi demi mewujudkan kesejahteraan masyarakat luas. Kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan publik tertuang secara tegas dalam kerangka hukum di Indonesia, termasuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan peraturan pelaksanaannya seperti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM). Kedua regulasi ini menggarisbawahi bahwa kualitas pelayanan publik yang prima tidak hanya menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, tetapi juga menjadi tolok ukur utama dalam menilai kepuasan warga negara terhadap kinerja pemerintah. Orientasi pelayanan publik yang semakin berpusat pada kebutuhan dan harapan masyarakat menuntut adanya evaluasi yang berkelanjutan terhadap berbagai aspek pelayanan yang diberikan.

Dalam konteks ini, kepuasan masyarakat menjadi elemen krusial yang merefleksikan sejauh mana pemerintah berhasil dalam memenuhi tuntutan dan ekspektasi publik. Secara definisi, kepuasan merupakan respons evaluatif dari individu setelah membandingkan kinerja layanan yang diterima dengan harapan atau standar yang telah ditetapkan sebelumnya (Oliver, 1997). Jika kinerja yang dirasakan melebihi harapan, maka akan timbul kepuasan; sebaliknya,

jika kinerja berada di bawah harapan, akan terjadi ketidakpuasan. Pengukuran kepuasan masyarakat, yang seringkali diwujudkan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), bukan sekadar rutinitas administratif, melainkan sebuah mekanisme strategis untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan mendesak dan untuk mempertahankan kinerja yang sudah baik. SKM menyediakan data empiris yang sangat berharga bagi instansi pemerintah untuk melakukan introspeksi dan merumuskan langkah-langkah perbaikan yang konkret guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan.

Berbagai studi menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan, termasuk dalam ranah pelayanan publik, sangat berkorelasi positif dengan loyalitas dan citra institusi (Hayuningtyas et al., 2024; Sun'an et al., 2024). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) memegang peranan yang sangat strategis dalam sistem administrasi kependudukan di Indonesia. Instansi ini bertanggung jawab atas pengelolaan berbagai dokumen vital yang menyangkut identitas dan status kewarganegaraan setiap individu, meliputi Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik, Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, hingga identitas kependudukan digital (IKD). Mengingat hampir seluruh lapisan masyarakat pasti berinteraksi dengan layanan Disdukcapil setidaknya sekali dalam seumur hidup, kualitas pelayanan yang diberikan oleh dinas ini memiliki dampak langsung dan luas terhadap kehidupan sehari-hari masyarakat. Oleh karena itu, optimalisasi pelayanan di Disdukcapil menjadi salah satu prioritas utama dalam agenda reformasi birokrasi (Juprihantoro and Pradana, 2023; Datus Salam and Rosy, 2022).

Kabupaten Sijunjung, sebagai salah satu daerah di Indonesia, juga

mengimplementasikan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipilnya. Dilihat dari data tahunan, Disdukcapil Kabupaten Sijunjung melayani volume penduduk yang signifikan dan terus bertambah seiring pertumbuhan populasi. Sebagai contoh, pada tahun 2023, jumlah penduduk yang dilayani mencapai angka sekitar 250.000 jiwa, dan pada tahun 2024 diproyeksikan meningkat menjadi lebih dari 260.000 jiwa, mencerminkan tingginya mobilitas dan kebutuhan akan layanan administrasi kependudukan yang lancar (Juprihantoro and Pradana, 2023). Dinamika ini menuntut kesiapan instansi dalam menyediakan layanan yang efisien dan efektif bagi seluruh masyarakat.

Evaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik umumnya dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Data SKM dari Disdukcapil Kabupaten Sijunjung selama periode 2023-2024 menunjukkan nilai rata-rata yang cukup baik, berkisar antara 80-85, yang dikategorikan sebagai ”Baik” hingga ”Sangat Baik” (Datus Salam and Rosy, 2022). Namun, angka agregat ini belum mampu memberikan gambaran rinci mengenai atribut-atribut pelayanan spesifik mana yang paling memuaskan masyarakat, dan atribut mana yang masih memerlukan perhatian lebih. Keterbatasan SKM dalam memberikan rekomendasi perbaikan yang detail inilah yang mendorong perlunya pendekatan analisis yang lebih mendalam.

Di samping data SKM, data pengaduan masyarakat yang dihimpun oleh Disdukcapil Kabupaten Sijunjung juga menunjukkan adanya beberapa area yang perlu diatasi. Pada tahun 2023, tercatat sekitar 50 aduan yang didominasi oleh

keluhan terkait keterlambatan proses pelayanan, kesulitan akses sistem daring, dan terkadang ketidaksesuaian data pada dokumen kependudukan yang diterbitkan (Rauf and Andriyani, 2023). Hasil penelitian Illahi et al. (2026) (Illahi et al., 2026) yang mengkaji kualitas website layanan pengaduan Disdukcapil Kabupaten Sijunjung menggunakan metode SERVQUAL secara konfirmatif menunjukkan bahwa pelayanan belum optimal, di mana masih terdapat kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan pengguna terutama pada dimensi kecepatan respon dan keandalan sistem. Temuan ini mengindikasikan bahwa website layanan pengaduan yang seharusnya menjadi sarana efektif bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, justru belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna. Meskipun jumlah aduan relatif kecil dibandingkan total layanan, namun setiap keluhan mencerminkan potensi ketidakpuasan yang dapat merusak citra instansi dan mengurangi kepercayaan publik. Data ini menegaskan bahwa, meskipun secara umum kepuasan masyarakat tinggi, masih terdapat celah yang memerlukan intervensi strategis.

Penelitian terdahulu umumnya menggunakan metode seperti SERVQUAL atau Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (Datus Salam and Rosy, 2022; Rauf and Andriyani, 2023). Misalnya, studi yang dilakukan oleh Datus Salam and Rosy (2022) menganalisis pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat di Disdukcapil, sementara penelitian lain mengevaluasi implementasi good governance dalam pelayanan publik di instansi serupa. Di lokasi yang sama, Illahi et al. (2026) (Illahi et al., 2026) telah

mengkaji kualitas website layanan pengaduan Disdukcapil Kabupaten Sijunjung menggunakan metode SERVQUAL dan menemukan adanya kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna. Namun, penelitian tersebut hanya mengidentifikasi adanya masalah pada dimensi-dimensi SERVQUAL tanpa memetakan secara visual atribut mana yang menjadi prioritas perbaikan maupun mengukur seberapa besar potensi peningkatan nilai yang bisa diperoleh masyarakat. Di sisi lain, penelitian yang mengkombinasikan metode IPA dan PGCV memang telah dilakukan di berbagai sektor (Alfatiyah and Bastuti, 2023; Widyarto et al., 2018), namun belum ada yang menerapkannya secara spesifik pada konteks website layanan pengaduan Disdukcapil di Kabupaten Sijunjung. Keterbatasan inilah yang menjadi research gap utama penelitian ini.

Kelemahan utama dari pengukuran kepuasan masyarakat yang bersifat agregat seperti SKM adalah ketidakmampuannya dalam mengidentifikasi secara spesifik atribut pelayanan mana yang menjadi prioritas utama perbaikan. Sebuah indeks kepuasan yang tinggi bisa saja menyembunyikan fakta bahwa beberapa atribut pelayanan memiliki kinerja yang sangat buruk meskipun dianggap penting oleh masyarakat, atau sebaliknya, atribut yang berkinerja baik namun dianggap kurang penting. Hal ini dapat menyebabkan alokasi sumber daya yang kurang optimal karena tidak tepat sasaran.

Importance Performance Analysis (IPA) hadir sebagai solusi atas keterbatasan tersebut dengan menyediakan matriks visual yang memetakan atribut-atribut pelayanan ke dalam empat kuadran. IPA secara definisi merupakan alat analisis multi-kriteria yang dikembangkan oleh Martilla dan James (1988)

untuk mengevaluasi tingkat kepentingan (importance) suatu atribut terhadap persepsi keseluruhan, serta tingkat kinerja (performance) aktual dari atribut tersebut (Alfatiyah and Bastuti, 2023). Matriks IPA membagi atribut pelayanan ke dalam empat kuadran: Kuadran I (Pertahankan Kinerja Baik), Kuadran II (Kemungkinan Berlebihan), Kuadran III (Prioritas Rendah), dan Kuadran IV (Fokus Perbaikan). Pemetaan ini memungkinkan pengambil keputusan untuk secara jelas melihat atribut mana yang memiliki kepentingan tinggi namun kinerjanya rendah, yang merupakan area paling krusial untuk dilakukan perbaikan (Sun'an et al., 2024).

Meskipun IPA sangat membantu dalam mengidentifikasi prioritas perbaikan, metode ini belum sepenuhnya menjawab pertanyaan mengenai seberapa besar dampak peningkatan kinerja pada atribut-atribut tersebut terhadap kepuasan secara keseluruhan. Di sinilah, Potential Gain Customer Value (PGCV) berperan sebagai pelengkap yang strategis. PGCV merupakan kerangka kerja yang mengukur potensi peningkatan nilai yang dapat diperoleh pelanggan jika kinerja pada suatu atribut pelayanan ditingkatkan (Widyarto et al., 2018). Dengan kata lain, PGCV mengidentifikasi seberapa besar potensi keuntungan (gain) yang bisa dirasakan pengguna layanan apabila kesenjangan antara kepentingan dan kinerja suatu atribut dapat ditutup. Dengan menggabungkan IPA dan PGCV, penelitian ini dapat menghasilkan rekomendasi yang lebih komprehensif, tidak hanya menunjukkan area mana yang perlu diperbaiki, tetapi juga memberikan estimasi mengenai potensi dampaknya terhadap kepuasan pelanggan (Hayuningtyas et al., 2024; Sidik et al., 2025).

Berdasarkan urian mengenai urgensi peningkatan kualitas pelayanan publik, peran strategis Disdukcapil dalam menyediakan layanan administrasi kependudukan, masih adanya kesenjangan kualitas layanan website pengaduan sebagaimana dikonfirmasi oleh Illahi et al. (2026) (Illahi et al., 2026), serta keterbatasan penelitian terdahulu dalam mengintegrasikan metode IPA dan PGCV pada konteks tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **"Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain Customer Value (PGCV) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung"**. Penelitian ini menggabungkan metodologi Importance Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain Customer Value (PGCV) guna memberikan wawasan yang lebih kaya dan rekomendasi yang lebih efektif untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di instansi tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung berdasarkan metode Importance Performance Analysis (IPA)?
2. Atribut pelayanan publik manakah yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan analisis Importance Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain Customer Value (PGCV) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA).
2. Mengidentifikasi atribut pelayanan publik yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan analisis Importance Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain Customer Value (PGCV) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara Teoritis, manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pelayanan publik secara teoretis.
2. Memperkaya literatur mengenai aplikasi metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Potential Gain Customer Value* (PGCV) dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan.
3. Menyajikan kerangka analisis yang lebih komprehensif dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik, yang dapat dijadikan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya di bidang serupa.

4. Memberikan kontribusi terhadap pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan antara persepsi masyarakat terhadap atribut pelayanan dan tingkat kepuasan mereka, sebagaimana didukung oleh studi sebelumnya (Sun'an et al., 2024; Hayuningtyas et al., 2024).

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan masukan berharga bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan.
2. Membantu dinas mengalokasikan sumber daya secara lebih efisien dan efektif melalui identifikasi atribut pelayanan prioritas perbaikan dengan analisis IPA dan PGCV.
3. Menghasilkan rekomendasi yang diharapkan dapat menunjang peningkatan kepuasan masyarakat secara signifikan.
4. Berkontribusi pada peningkatan kinerja instansi dan penguatan kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan pemerintahan.
5. Dapat menjadi acuan bagi instansi pemerintah daerah lain yang menghadapi tantangan serupa dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang terstruktur mengenai isi tesis ini, maka sistematika penulisan proposal penelitian adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan akan menguraikan latar belakang masalah yang

mendasari penelitian, merumuskan masalah-masalah spesifik yang akan dijawab, menetapkan tujuan yang ingin dicapai, menjelaskan manfaat teoretis dan praktis dari penelitian, serta memaparkan kebaruan penelitian yang diajukan. Bab ini berfungsi sebagai pengantar bagi pembaca untuk memahami konteks, signifikansi, dan arah keseluruhan penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka akan menyajikan landasan teoretis yang relevan dengan topik penelitian, termasuk konsep-konsep kunci mengenai pelayanan publik, kepuasan masyarakat, Importance Performance Analysis (IPA), dan Potential Gain Customer Value (PGCV). Bagian ini juga akan mengulas penelitian-penelitian terdahulu yang relevan untuk mengidentifikasi posisi penelitian ini dalam lanskap akademis yang ada dan menegaskan research gap yang ada.

Bab III Metodologi Penelitian akan menjelaskan secara rinci desain penelitian yang digunakan, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian yang akan digunakan (termasuk kuesioner pengembangan berdasarkan teori dan studi pendahuluan), serta teknik analisis data yang akan diterapkan, termasuk langkah-langkah spesifik dalam menerapkan metode IPA dan PGCV untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan akan menjelaskan hasil dan pembahasan mengenai perusahaan atau organisasi yang menjadi studi kasus dan menjelaskan mengenai gambaran umum penelitian, analisis data dan pembahasan.

BAB V Kesimpulan dan Saran yang berisi kesimpulan, saran dan bagian akhir esis (daftar pustaka, lampiran dan riwayat hidup penulis).