

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Pelayanan publik ialah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap-tiap organisasi atau instansi.

Salah satu dari penyelenggara layanan publik ialah instansi pemerintahan. Bentuk layanan dari instansi pemerintahan ini, diantaranya yaitu pada bidang administrasi kependudukan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan merupakan era baru dibidang Administrasi Kependudukan. Tujuan utama dari perubahan Undang-Undang ini adalah untuk meningkatkan efektifitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan dan ketunggalan NIK serta ketunggalan dokumen kependudukan, salah satu substansi perubahannya adalah tentang Stelsel aktif, dimana sebelumnya masyarakatlah yang harus Pro Aktif untuk mengurus administrasi kependudukan, berubah menjadi pemerintahlah yang harus pro aktif memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Sejak dikeluarkannya UU No. 22 Tahun 1999 yang kemudian di revisi dengan UU No.32 Tahun 2004, kemudian di revisi dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, agar sesuai dengan perkembangan keadaan, ketatanegaraan, dan tuntutan penyelenggaraan pemerintahan daerah. UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah telah disempurnakan sebanyak dua kali. Penyempurnaan yang pertama dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintahan Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Adapun perubahan kedua ialah dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Serangkaian UU Nomor 23 Tahun 2014 beserta perubahan-perubahannya tersebut menyebutkan adanya perubahan susunan dan kewenangan pemerintahan daerah. Susunan pemerintahan daerah menurut UU ini meliputi Pemerintahan Daerah Provinsi, Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota, dan DPRD. Pemerintahan Daerah terdiri atas Kepala Daerah dan DPRD dibantu oleh perangkat daerah. Pemerintahan Daerah Provinsi terdiri atas Pemerintahan Daerah Provinsi dan DPRD Provinsi. Adapun Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota terdiri atas Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dan DPRD Kabupaten/Kota. Seiring berubahnya susunan pemerintahan daerah, kewenangan pemerintah daerah pun mengalami beberapa perubahan. Berdasarkan UU Nomor 23 Tahun 2014, kewenangan pemerintahan daerah meliputi hal-hal sebagai berikut.

1. Pemerintah daerah menyelenggarakan urusan pemerintah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya sesuai dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.
2. Pemerintah daerah melaksanakan urusan pemerintah konkuren yang diserahkan oleh pemerintah pusat menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah dengan berdasar atas asas tugas pembantuan.
3. Pemerintahan daerah dalam melaksanakan urusan pemerintahan umum yang menjadi kewenangan presiden dan pelaksanaannya dilimpahkan kepada gubernur dan bupati/wali kota, dibiayai oleh APBN.

Pemerintahan Daerah secara terus menerus berupaya meningkatkan pelayanan publik. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasaan untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan kebijakan ini, pemerintah daerah diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat setempat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan lokal.

Kualitas pelayanan prima yang dimaksud yaitu pelayanan yang mendekatkan pemerintah kepada masyarakat. Hal ini diwujudkan dengan cara mengetahui dan menganalisis berbagai persoalan yang dihadapi oleh masyarakat, untuk kemudian menciptakan strategi pelayanan yang efisien.

Selain itu dalam upaya menerapkan program Nawa Cita yang mana salah satunya adalah menghadirkan kembali negara untuk melindungi segenap bangsa dan memberikan rasa aman kepada seluruh Warga Negara Indonesia merupakan

salah satu wujud nyata perwujudan cita cita bangsa sebagaimana tertuang dalam pembukaan UUD tahun 1945.

Pelayanan bidang kependudukan merupakan salah satu hak konstitusional warga negara yang harus dipenuhi oleh negara. Karenanya pemenuhan hak tersebut bagi setiap warga harus tersedia dengan mudah, murah dan merata, tanpa diskriminatif dengan mengedepankan pelayanan yang inovatif dan kreatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh. Dalam hal ini Pemerintah Kabupaten/Kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan sebagai muara dari pelaksanaan otonomi daerah yaitu terselenggaranya pemerintahan yang *good governance* dan akan menghasilkan birokrasi yang handal, profesional, efisien, produktif serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi yang merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah daerah yang sesuai dengan fungsi tugas yang diberikan oleh undang-undang melaksanakan salah satu fungsi pelayanan kepada masyarakat yaitu pengelolaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang *output* (keluaran) nya berupa penerbitan dokumen kependudukan.

Berdasarkan Undang Undang No. 24 tahun 2013, ada 23 jenis keluaran pelayanan administrasi kependudukan :

1. Kartu Keluarga;
2. Kartu Identitas Penduduk Elektronik (KTP el);
3. Kartu Identitas Anak (KIA);

4. Surat Keterangan Pindah Datang;
5. Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri;
6. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri;
7. Surat keterangan Tempat Tinggal;
8. Surat Keterangan Kelahiran;
9. Surat Keterangan lahir mati;
10. Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan;
11. Surat Keterangan Pembatalan Perceraian;
12. Surat Keterangan Kematian;
13. Surat Keterangan Pengangkatan Anak;
14. Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia;
15. Surat Keterangan Pengganti Identitas;
16. Surat Keterangan Pencatatan Sipil;
17. Akta Kelahiran;
18. Akta Kematian;
19. Akta Perkawinan;
20. Akta Perceraian;
21. Akta Pengakuan Anak;
22. Akta Pengesahan Anak;
23. Data Kependudukan.

Dengan perubahan Undang-Undang dan upaya-upaya pencapaian Nawa Cita 2014 – 2019 yang telah diuraikan di atas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi harus berperan aktif untuk memberikan pelayanan

kepada masyarakat dan mengurangi keluhan-keluhan yang masih sering terjadi di masyarakat, ketidakpuasan masyarakat akan proses pelayanan disdukcapil diantaranya yaitu :

1. Proses Birokrasi yang masih berbelit-belit.
2. Jangka waktu pengurusan proses yang cukup lama.
3. Rendahnya kesadaran dan pemahaman masyarakat akan proses pembuatan dokumen berupa syarat-syarat, prosedur, dll.

Dari beberapa masalah di atas terjadi karena belum maksimalnya pelayanan yang dilakukan dalam pengurusan dokumen kependudukan. Untuk itu diperlukan upaya untuk peningkatan pelayanan administrasi kependudukan dimaksud melalui Model pelayanan *One Day Service*.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi mulai menerapkan pelayanan administrasi kependudukan dengan sistem *One Day Service*. Pelayanan *One Day Service* itu sendiri merupakan pelayanan administrasi kependudukan yang siap dalam sehari. Pelayanan *One Day Service* merupakan pelayanan satu hari jadi dimana hal ini bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan *One Day Service* ini, berupa pelayanan pembuatan Kartu Identitas Kependudukan Elektronik (KTP-el), pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK), dan pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA). Hal ini dimungkinkan dengan memotong beberapa prosedur sebelumnya, seperti pengantar RT/RW, pengesahan dari kelurahan/kecamatan, sehingga pelayanan ini yang bisa

dilakukan lebih cepat. Tetapi dalam hal ini pelayanan yang siap dalam satu hari ini belum dikatakan berhasil dalam pelayanannya karena masih ada masyarakat yang tidak puas akan hal ini. Hal itu terjadi karena, dalam pembuatan Kartu Identitas Kependudukan Elektronik (KTP-el) terkadang tidak bisa selesai dalam satu hari hal itu terjadi karena pembuatan Kartu Identitas Kependudukan Elektronik (KTP-el) kadang harus menunggu dari pusatnya. Lalu untuk pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Akta kadang tidak jadi dalam satu hari dikarenakan harus adanya tanda tangan dari kepala dinas, dan hal itu tidak dapat diperkirakan dan pembuatan Akta pun tidak semua dapat diproses dalam satu hari jadi karena banyak yang harus di konfirmasikan dalam persyaratannya. Maka dari itu peneliti membatasi hal yang akan diteliti dalam pelayanan *One Day Service* ini yaitu pada pelayanan Kartu Identitas Kependudukan Elektronik (KTP-el).

Dari berbagai permasalahan yang telah disebutkan, diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Pemerintahan Kota Cimahi belum sepenuhnya memberikan layanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan *One Day Service* Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian yang terdapat pada latar belakang maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini, masih banyak masyarakat yang kurang puas terhadap Disdukcapil Kota Cimahi. Hal ini dikarenakan pelayanan

Disdukcapil Kota Cimahi yang belum optimal terutama pada pelayanan *One Day Service*.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah, bahwa adanya kualitas pelayanan dalam pelayanan *One Day Service* belum optimal diduga antara lain karena kualitas pelayanan yang diberikan belum maksimal.

Berdasarkan pernyataan masalah tersebut, dirumuskan pernyataan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan *one day service* yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat Kota Cimahi?
3. Apakah kualitas pelayanan *one day service* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat ?

### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan *one day service* yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat Kota Cimahi.



3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *one day service* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap kepuasan masyarakat.

## **E. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

### **1. Kegunaan Teoritis**

- a. Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan penulis dalam teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan *one day service* dan kepuasan masyarakat.
- b. Penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar studi perbandingan dan referensi bagi penelitian yang sejenis.

### **2. Kegunaan Praktis**

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam mencari pemecahan masalah yang dihadapi dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan melalui kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan perbaikan atau evaluasi bagi instansi terkait serta pihak lain yang mempunyai perhatian terhadap masalah pelayanan publik untuk mendapatkan kepuasan masyarakat.

### **3. Kegunaan Akademis**

Untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian sarjana pada jurusan Administrasi Publik, FISIP, Universitas Islam Sunan Gunung Djati Bandung.

## **F. Kerangka Pemikiran**

Kualitas pelayanan tidak terlepas dari dimensi pelayanan. Kualitas pelayanan ditunjukkan agar pengguna jasa merasa senang dan nyaman dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan, sehingga tujuan organisasi dan dampak positif yang diharapkan dari pemberian jasa tersebut dapat dicapai. Dilihat dari prosesnya, terjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dan yang diberi pelayanan.

Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan pada masyarakat, termasuk pelayanan tentang kependudukan, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah.

Kondisi objektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari banyaknya kasus pengaduan dan keluhan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan dan adanya sikap petugas yang kurang responsif, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik di masyarakat terhadap citra pemerintah.

Solusi untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi

mewujudkan pelayanan publik yang prima. Pelayanan publik yang dilakukan melalui pembenahan sistem pelayanan publik secara menyeluruh dan terintegrasi.

Pelayanan merupakan bagian dari organisasi yang berkaitan dengan lingkungan eksternal. Setiap organisasi yang bergerak di bidang jasa dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada para pengguna jasanya, sehingga apa yang diharapkan pelanggan dapat terpenuhi. Hal ini sesuai dengan tujuan administrasi negara yaitu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya terhadap kepentingan masyarakat. Handayani (1981:4)

Pengertian pelayanan menurut Inu Kencana dalam bukunya “Sistem Administrasi Negara” Syafii (2003:116) yang mengatakan bahwa :

Namanya pelayanan itu terdiri dari :

1. Biaya relatif harus lebih rendah,
2. Waktu untuk mengerjakan relatif cepat, dan
3. Mutu yang diberikan relatif lebih bagus.

Pengertian pelayanan “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia” Moenir (2010:26) sebagai berikut “Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Suatu organisasi publik dimana pelayanannya ditunjukkan untuk kepentingan umum, harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal, seperti diungkap Moenir sebagai berikut :

“Pelayanan publik yang maksimal, akan memberikan dampak positif kepada masyarakat antara lain masyarakat akan merasa bangga dan menghargai korps pegawai, patuh terhadap peraturan layanan, terciptanya kegairahan usaha dalam masyarakat serta peningkatan dan pengembangan masyarakat secara dinamis”.

Masyarakat pengguna jasa mengharapkan setiap bentuk pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan yang kualitasnya baik. Pelayanan yang mengedepankan aksesibilitas (kecepatan) dalam memperolehnya serta mengeluarkan biaya yang relatif murah dan terjangkau merupakan sebagian ciri-ciri kualitas pelayanan yang dipersepsikan oleh masyarakat pengguna jasa.

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti : (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu. Pengertian kualitas menurut Tjiptono dalam Pasolong (2014:132) adalah; (1) Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Menurut Ibrahim yang dikutip dalam buku “Kualitas Pelayanan Publik “ Hardiansyah (2014:55) , kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Wyekoft mendefinisikan kualitas pelayanan yang dikutip oleh Tjiptono (2006:59) yaitu sebagai berikut “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelayanan”.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (2014:135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servqual*/tersebut, yaitu :

1. Sarana dan Prasarana (*tangible*)

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantora, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

2. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

3. Daya tanggap (*responsive*)

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

4. Jaminan (*assurance*)

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

5. Empati (*emphaty*)

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Disini penulis menggunakan kelima dimensi teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (2014:135). Hal ini dikarenakan dari kelima dimensi tersebut sudah bisa mewakili masalah yang ada di Disdukcapil Kota Cimahi tentang Kualitas Pelayanan *One Day Service*.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering disama artikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. Penyedia pelayanan di pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanana publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintahan di era reformasi pelayanan publik telah berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengeluarkan instrument pengukuran kepuasan publik atau istilah baku dalam pedoman umum penyusunan IKM unit pelayanan instansi pemerintah yang tertera dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dari kebijakan ini dapat diketahui setidaknya suatu instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik dapat diukur dalam 14 indikator, Indiahono (2009:74-76) yaitu :

1. Prosedur pelayanan dapat dilihat dari kemudahan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
2. Persyaratan pelayanan yakni persyaratan teknis atau administrasi untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan yakni kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan yakni adanya tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan dilihat dari keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan ataupun menyelesaikan pelayanan pada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan yakni target bisa tercapai dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan dimana petugas tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas dilihat dari sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan, dilakukan secara sopan, saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan adanya keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan.

11. Kepastian biaya pelayanan adanya kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan adanya ketepatan waktu dalam pelaksanaan sesuai jadwal waktu yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan adanya kondisi sarana dan prasarana yang tersedia sehingga mampu memberikan rasa aman dan nyaman pada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan yakni terjaminnya tingkat keamanan lingkungan.

Menurut Lukman dalam Pasolong (2014:144), menyatakan bahwa kepuasan sebagaimana tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.

Tolak ukur untuk mengetahui puas atau tidak puasnya seorang pemohon atau masyarakat terhadap pelayanan publik atau jasa yang diberikan, menurut Supranto (2006:14) dapat dilihat dari perilakunya. Wujud perilaku kepuasan pelanggan tersebut dapat dilihat dari 5 dimensi berikut, yaitu:

1. Keberadaan pendukung (*availability of support*) tingkatan untuk mana pelanggan dapat kontak langsung dengan pengguna jasa.
2. Ketanggapan pendukung (*responsiveness of support*) tingkatan untuk mana pemberi jasa bereaksi cepat terhadap permintaan pelanggan.
3. Ketepatan waktu pendukung (*time lines of support*) tingkatan untuk mana pekerjaan dilaksanakan dalam kerangka waktu, sesuai dengan perjanjian.



4. Penyelesaian pendukung (*completeness of support*) tingkatan untuk mana pekerjaan selesai.
5. Kesenangan pendukung (*pleasantness of support*) tingkatan untuk mana pemberi jasa menggunakan perilaku dan gaya professional yang tepat selama bekerja dengan pelanggan

Penulis menggunakan dimensi-dimensi diatas untuk mengukur kualitas pelayanan *one day service* terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi. Berdasarkan uraian pengertian dimensi kepuasan pemohon menurut Supranto serta di dukung Kepmenpan Nomor 25 tahun 2004 tentang kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan dengan teori Lima dimensi Zeithaml, Parasuraman dan Berry.



**Gambar 1.1**  
**Kerangka Pemikiran**  
**Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat**

## G. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut :

$H_0$  = Kualitas Pelayanan *One Day Service* tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Disdukcapil Kota Cimahi.

$H_a$  = Kualitas Pelayanan *One Day Service* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di disdukcapil Kota Cimahi.

