

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam penelitian ini berfokus pada Tata Kelola Pemerintahan atau *Good Government Governance* dan kualitas pelayanan publik yang memoderasi. *Good government governance* atau tata Kelola pemerintahan menurut *World Bank*, *good government governance* sebagai penyelenggara manajemen pembangunan secara solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar efisien, penghindar salah satu alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administrative, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan kerangka politik bagi tumbuhnya aktivitas usaha (Yansah, 2020).

Menurut teori ekuitas (Adams, 1965 dalam Vigoda-Gadot dkk, 2010), sektor publik yang memberikan barang berkualitas tinggi dan tepat waktu kepada warganya akan mendapatkan pengakuan dan legitimasi publik dari waktu ke waktu. Oleh karena itu, berharap untuk menemukan hubungan positif antara keunggulan manajerial publik, citra, dan kepuasan di warganya yang berpartisipasi dalam penelitian ini.

Good Government Governance sangat berpengaruh dalam sebuah tata Kelola pemerintahan karena dengan adanya tata kelola pemerintahan yang telah dibuat oleh pemerintah dan masyarakat maka itu menjadi tolak ukur suatu keberhasilan dari tata kelola pemerintahan tersebut. Kualitas pelayanan publik juga sangat penting bagi tata kelola pemerintahan menurut peneliti karena kualitas juga menentukan kepuasan masyarakat, tata kelola pemerintahan juga sangat penting terhadap kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan publiknya yang dapat diterima masyarakat.

Sedangkan menurut Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik merupakan efektifitas suatu fungsi dari

pemerintah itu sendiri. Sedangkan bagi peraturan pemerintah yang ada, negara itu harus melayani tiap warga negara serta penduduk untuk mendapatkan hak dan kebutuhannya, untuk membangun keyakinan masyarakat dengan adanya pelayanan publik yang dirasakan. Penanganan pelayanan publik menjadi suatu kegiatan yang wajib dilakukan dengan harapan dan tuntutan seluruh masyarakat tentang peningkatan pelayanan publik. Suatu tuntutan akan terus berkembang dengan semakin berkembangnya suatu pemahaman bahwa masyarakat juga harus memiliki hak atas pelayanan dan pemerintah wajib untuk memenuhi kebutuhan yang masyarakat inginkan. Jadi tantangan yang akan di hadapi pemerintah tidak hanya memberikan pelayanan yang efisien dan baik, tetapi bagaimana supaya pelayanan yang dilakukan untuk menciptakan pelayanan yang adil.

Tata Kelola pemerintah atau bisa disebut dengan good government governance di Indonesia itu biasanya di diketahui dengan adanya suatu kepuasan atau kualitas yang diberikan kepada publik, untuk mengetahui baiknya tata Kelola dalam pemerintahan tersebut itu seperti apa. Tata Kelola pemerintahan yang baik itu memiliki tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat yang mendapatkan pemanfaatan dari tata Kelola yang baik tersebut.

Dalam perihal ini data Dukcapil dimanfaatkan sebagai data yang dikelola Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil), Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) dinilai berperan sebagai key factor dalam seluruh aktivitas layanan publik, termasuk disektor keuangan dan pasar modal. Data Dukcapil berperan sangat penting dalam pengembangan pasar modal serta pendalaman pasar keuangan seperti terkait dengan pengembangan basis investor domestik ritel di Indonesia, yang dapat memberikan resiliensi pasar modal Indonesia dalam hal investor asing melakukan penjualan saham dalam jumlah yang cukup besar.

Kegiatan pasar modal juga memberikan kontribusi positif sebagai sumber pembiayaan utama jangka panjang untuk proyek-proyek strategis pemerintah. Dalam stragegis ini, pasar keuangan berperan strategis sebagai sumber pendanaan kegiatan ekonomi hingga stabilitas system keuangan. Dirjen Dukcapil

menegaskan bahwa data Dukcapil seperti nomor induk kependudukan dalam KTP-el dapat menjadi sumber data utama untuk keperluan verifikasi data nasabah.

Data Dukcapil memberikan efisiensi nyata dalam proses transaksi keuangan. Tentu saja para pemangku kepentingan dipasar modal harus tetap berpegang kepada prinsip perlindungan data pribadi. data dukcapil dimanfaatkan dengan teknologi digital untuk pembenahan data investor pasar modal untuk keperluan pengawasan yang terintegrasi. (Bisnis.com)

Di Indonesia juga masalah good governance itu sudah mulai mendapatkan perhatian yang cukup banyak, dengan adanya Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG) yang dibentuk berdasarkan surat keputusan Menteri Koordinator Perekonomian nomor 44 tahun 2021 yang memiliki tugas untuk memperluas cakupan tugas sosialisasi corporate governance bukan hanya di sektor korporasi tetapi juga di sektor publik. Terdapat lima prinsip good governance yaitu transparansi (*transparency*), akuntabilitas (*akuntability*), tanggung jawab (*responsibility*), independensi (*independency*), serta kewajaran atau kesetaraan (*fairness*).

Untuk mewujudkan suatu tujuan pada suatu pemerintahan yang baik, *good government governance* sangat dibutuhkan. Dengan adanya tata kelola yang baik yang akan menghasilkan kepuasan yang baik, sehingga pemerintah daerah dengan tata kelola pemerintahan yang tertera dalam perundang-undangan memaksimalkan agar seluruh tata kelola, baik dibagian pelayanan maupun yang lain yaitu harus memiliki kualitas yang nantinya akan dapat menghasilkan kepuasan terhadap apa yang terdapat dalam tujuan yang sudah ditetapkan tersebut.

untuk mewujudkan pemerintahan yang dapat menjadi teladan bagi masyarakat dalam berbagai sektor kegiatan, secara umum *good governance* merupakan proses perbaikan system dalam birokrasi guna untuk menjalin hubungan dan kualitas pelayanan yang diharapkan. Maka dari itu tata kelola dalam pemerintahan yang baik merupakan sebuah proses untuk mengendalikan serta menjalankan dengan melibatkan masyarakat dalam sektor tersebut.

Untuk dapat melihat dan merasakan baik tidaknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, jika itu sangat berkaitan dengan penilaian ataupun perasaan masyarakat yang biasa disebut kepuasan masyarakat. Pelayanan publik yang baik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik secara kuantitas maupun kualitas, sebagai upaya memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna pelayanan tersebut. Perhatian terhadap pemberian kepuasan masyarakat itu menjadi penting karena kepuasan masyarakat merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah

Ukuran dari berhasilnya penyelenggaraan pelayanan publik ditentukan oleh adanya tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan yang diharapkan. Menurut Kotler, 1990:36 (dalam Herman dan Tobing, 2019: 62) kualitas layanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi apa yang dibutuhkan orang lain, yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani ataupun yang dilayani.

Untuk mengetahui salah satu dari faktor penyelenggaraan pelayanan, maka dari itu salah satu faktor yang harus ada agar dapat diselenggarakan pelayanan yang berkualitas melalui adanya sistem pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan atau pengguna layanan/masyarakat. Dengan ini sasaran dari kualitas pelayanan adalah terwujudnya kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan yang sesuai dengan harapan.

Dalam penelitian ini peneliti telah memperoleh data dari web Badan Statistik Kota Bekasi untuk mengetahui kenaikan dan penurunan jumlah penduduk Kota Bekasi ada berapa jiwa dalam kurun waktu satu tahun. Menurut data Badan Statistik Kota Bekasi jumlah penduduk dalam tahun 2020 menurun menjadi 2.543.676 jiwa, mungkin faktor penurunan jumlah penduduk tersebut berakibatkan karena adanya pandemi yang membuat jumlah penduduk Kota Bekasi menurun yang tadinya pada tahun 2019 itu ada 3.013.815 jiwa yang jumlah penduduk pada tahun 2019 itu meningkat dari tahun 2018 namun pada tahun 2020 jumlah penduduk Kota Bekasi menurun.

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kota Bekasi

Wilayah Kota	Jumlah Penduduk Kota Bekasi		
	2018	2019	2020
Kota Bekasi	2.943.859	3.013.851	2.543.676

Sumber : Badan Statistik Kota Bekasi

Dari berbagai definisi kualitas pelayanan publik yang telah dikemukakan di atas, dapat diketahui berdasarkan pemaparan teori serta masalah tersebut maka perlu penelitian tata kelola pemerintahan terhadap kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui apakah pengaruh tata kelola pemerintah terhadap kepuasan masyarakat sangat berpengaruh atau tidak dan dengan kualitas pelayanan itu sebagai variabel moderasinya apakah sangat berpengaruh atau tidaknya dalam penelitian ini.

Dalam hal ini peneliti mengetahui dari jurnal sebelumnya yaitu tentang pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi tersebut karena hasil dari penelitian tersebut hipotesis kedua dalam penelitian tersebut ditolak atau tidak memoderasi maka peneliti tertarik membuat penelitian yang beda namun dengan variabel moderasi yang sama untuk mengetahui apakah variabel moderasi penulis bisa memoderasi variabel independent terhadap variabel dependen di penelitian peneliti.

Berdasarkan dari tema permasalahan yang diuraikan tersebut maka peneliti tertarik untuk menjadikan latar belakang penelitian yang selanjutnya akan diangkat dengan judul **“Pengaruh Tata Kelola Pemerintah Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kualitas Pelayanan Publik Sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan di atas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah tata kelola pemerintah (*good government governance*) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat?
2. Apakah kualitas pelayanan publik dapat memoderasi pengaruh tata kelola pemerintah terhadap kepuasan masyarakat?

1.3 Tujuan Masalah

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh tata kelola pemerintah (*good govermet governance*) terhadap kepuasan masysrskat.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik memoderasi tata kelola pemerintah (*good government governance*) terhadap kepuasan masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dalam menambah pengetahuan dan bahan acuan bagi penelitian dengan masalah *good governance* terhadap kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan publik sebagai *variable* moderasinya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan terutama mengenai kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat dan tata Kelola pemerintah.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran nyata dan menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam membuat kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik yang ada di Pemerintah Daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1.5 Batasan masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, dengan identifikasi masalah diatas ada beberapa variable yang perlu diteliti. Adapun Batasan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Batasan aspek dalam penelitian ini hanya berfokus pada akuntabilitas, transparansi dan partisipasi masyarakat
2. Objek penlitian ini hanya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematikka penulisan dalam penelitian ini yang digunakan penulis adalah sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, Batasan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landaran teori yang mendasari penelitian yang membahas tentang masalah dalam penelitian ini, reivew dari penelitian terdahulu, kerangka berfikir, serta hipotesis yang akan diuji dalam penelitian.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan gambaran mengenai metode yang akan digunakan dalam melakukan penelitian ini, yaitu tentang desain penelitian, variabel penelitian, definisi oprasional variabel, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, dan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian terdiri dari profil organisasi, hasil analisis data, dan pembahasan (diskusi) hasil penelitian.

BAB 5 : PENUTUP

Bab ini terdiri dari dua sub bab yang terdiri dari kesimpulan hasil penelitian dan implikasi manajerial dari penelitian yang dilakukan.

