

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Logika *fuzzy* merupakan konsep logika yang dihadapkan dengan kebenaran sebagian. Berbeda dengan konsep logika klasik yang menyatakan bahwa segala hal memiliki kemungkinan 0 atau 1. Konsep logika *fuzzy* memiliki nilai kemungkinan antara 0 sampai 1 untuk menyatakan kebenaran. Hal yang mendasari terbentuknya logika *fuzzy* adalah teori himpunan *fuzzy*. Dalam teori himpunan *fuzzy* yang memiliki peranan penting untuk menentukan keberadaan elemen adalah derajat keanggotaan.

Menurut Nandiroh (2006), metode *fuzzy* merupakan sarana untuk mempresentasikan pemodelan ketidakpastian yang berhubungan dengan kesamaran dan kekurangan informasi mengenai elemen tertentu dari problem yang dihadapi. Menurut Kartika (2017), pada prinsipnya himpunan *fuzzy* adalah perluasan dari himpunan *crisp*, yaitu himpunan yang membagi sekelompok individu ke dalam kategori anggota dan bukan anggota. Sebenarnya konsep logika *fuzzy* sudah mulai diperkenalkan sejak tahun tiga puluhan. Ilmuwan matematika J. Lukawiesic memiliki teori logika yang bernilai banyak yang menghasilkan konsep himpunan samar namun tidak mengalami perkembangan. Baru pada tahun 1965 ilmuwan matematika bernama Prof. L.A. Zadeh dari California University mengembangkan untuk pertama kali teori himpunan *fuzzy*.

Konsep logika *fuzzy* yang didasarkan pada kesamaran dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah yang mengandung keambiguan seperti penilaian yang diberikan oleh masyarakat. Masyarakat memberikan penilaian dengan memberikan angka sehingga keobyektifannya masih diragukan. Sehingga, *fuzzy* dapat dikombinasikan dengan service quality untuk mengatasi hal tersebut. Hal tersebut juga didukung karena metode *fuzzy* digunakan untuk menghitung data yang tidak pasti dan memiliki toleransi terhadap data-data yang tidak tepat. Logika *fuzzy* dianggap

mampu memetakan suatu ruang input ke dalam ruang output tanpa mengabaikan faktor-faktor yang ada.

Lembaga kecamatan memiliki tugas pokok untuk membantu Bupati dalam mengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan umum, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat desa atau kelurahan. Berdasarkan tugas pokok tersebut, lembaga kecamatan dituntut untuk dapat menyediakan pelayanan yang prima agar dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Kotler dalam Sirhan Fikri (2016), kepuasan didapat seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Tjiptono dalam Sirhan Fikri (2016), ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Berdasarkan pernyataan tersebut, masyarakat menilai suatu pelayanan berdasarkan pengalaman yang dirasakan. Menurut Harto (2015), kepuasan pelayanan dapat diukur melalui 5 dimensi *servqual* yang mencakup *tangibles*, *reliability*, *responsivess*, *assurance*, dan *emphaty*.

Kecamatan Kesugihan merupakan lembaga pemerintahan pelayanan masyarakat yang bertempat di Jalan Serayu Nomor 23 Kesugihan. Kecamatan Kesugihan dipilih penulis sebagai tempat penelitian, karena Kecamatan Kesugihan memiliki wilayah yang cukup luas. Kecamatan Kesugihan terdiri dari 16 desa dan jumlah penduduk 131.283 jiwa yang tercatat pada akhir tahun 2019. Banyaknya jumlah penduduk di Kecamatan Kesugihan, berbanding lurus dengan banyaknya jumlah kebutuhan terhadap administrasi kependudukan. Hal ini mengakibatkan, kemajemukan penilaian masyarakat terhadap lembaga kecamatan. Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis di Kecamatan Kesugihan, penulis menemukan masalah pada bagian pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat seringkali memberikan komplain secara langsung kepada petugas pelayanan mengenai pelayanan yang telah diberikan. Tidak adanya nomor antrian juga membuat proses pelayanan berlangsung kurang tertib. Berdasarkan hal tersebut, maka perlu adanya analisis kepuasan masyarakat, sebagai media evaluasi kualitas pelayanan di Kecamatan Kesugihan.

Menurut Harto (2015), tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang pelanggan. Berdasarkan pernyataan tersebut, untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan maka pihak kecamatan perlu mengetahui penilaian dari masyarakat.

Menurut Kartika (2017), Penilaian akan suatu layanan jasa didasarkan pada persepsi individu. Menurut Rosyidah (2015), suatu pelayanan dinilai atau dipersepsikan baik dan berkualitas apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kinerja petugas pelayanan dan perhatian yang diberikan terhadap kepentingan masyarakat juga mempengaruhi penilaian dari masyarakat. Hal ini didasarkan oleh pendapat yang dikemukakan oleh Abdul Djalal dalam jurnal analisis kepuasan nasabah dengan pendekatan *fuzzy service quality* dalam upaya peningkatan kualitas layanan perbankan. Menurut Djalal (2013), jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerja perusahaan.

Metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat adalah *service quality*. Menurut Turnip (2014), metode *service quality* merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui atribut-atribut yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan gap yang terjadi antara layanan yang diterima dengan harapan pelanggan. Menurut Sholikhah (2017), *service quality* adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan dapat sesuai dengan ekspektasi pelanggan, dengan tingkat pelayanan yang diberikan secara maksimal akan memberikan kepuasan konsumen. Menurut Buditjahjanto (2020), kelemahan dari metode *service quality* yaitu responden hanya menentukan preferensinya berdasarkan angka yang menyebabkan penilaian yang tidak akurat. Kelemahan tersebut dapat diatasi dengan menggunakan logika *fuzzy*.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis akan melakukan penelitian untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan menggunakan *fuzzy service quality* di

Kecamatan Kesugihan. Menurut Suharyanta (2011), konsep *fuzzy service quality* adalah sebuah teori pengukuran yang mengakomodir bahasa linguistik dengan bahasa numerik. Menurut Kusumadewi dalam Suharyanta (2011), faktor ketidakpresisian telah diakomodasi dalam sebuah penilaian variabel linguistik yang mengadaptasi ketidakpresisian data, ambiguitas dan subjektifitas yang tidak dapat dilakukan dengan model *servqual* biasa. Penulis memilih metode *fuzzy service quality* karena terinspirasi dari penelitian yang dilakukan oleh Entin Sutinah dan Odilia Rosdiana Simamora tahun 2018 dengan judul Metode *Fuzzy Servqual* Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan. Penulis memilih metode *fuzzy service quality*, karena metode *fuzzy* mampu memodelkan fungsi-fungsi nonlinier yang sangat kompleks. Metode ini juga dapat mentolerir data-data yang tidak pasti, sedangkan penelitian ini didasarkan pada data hasil kuisisioner dari masyarakat yang diharapkan mampu mengetahui aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan lagi.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dapat diidentifikasi masalah yang ditemukan penulis adalah masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan. Ketidakpuasan masyarakat tersebut ditunjukkan dengan komplain yang ditujukan secara langsung kepada pihak pelayanan.

C. Batasan Masalah

Batasan-batasan masalah dalam penelitian yang akan dilakukan di Kantor Kecamatan Kesugihan, diantaranya :

1. penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner kepada masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan
2. instrumen yang digunakan dalam kuisisioner tersusun dari lima dimensi *service quality* yaitu *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, *empathy*, *tangibles*

3. penelitian ini hanya menghitung kepuasan masyarakat per aspek pelayanan
4. penelitian ini tidak menghitung nilai kepuasan masyarakat secara keseluruhan.
5. Metode yang dipakai adalah metode fuzzy service quality untuk menghitung tingkat kepuasan masyarakat.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan masyarakat pada setiap aspek pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kesugihan dengan metode *Fuzzy Service Quality* ?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pada setiap aspek pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kesugihan dengan metode *fuzzy service quality*

F. Manfaat Penelitian

Penulis berharap, hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca dan kepada pihak-pihak terkait, diantaranya :

1. dapat menjadi media evaluasi bagi pihak kecamatan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kesugihan
2. Sebagai media penyaluran aspirasi masyarakat kepada pihak kecamatan untuk memperbaiki kualitas pelayanannya
3. Sebagai media bagi penulis untuk mengembangkan ilmu yang didapat selama proses perkuliahan
4. dapat menambah wawasan pembaca, dan acuan untuk penelitian selanjutnya.