

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap pemerintah yang berkuasa pada suatu negara berkewajiban menciptakan kesejahteraan dan keamanan setiap warganya. Karena itu pemerintah memiliki kewenangan (legitimasi) untuk menggunakan kekuasaannya dalam mengendalikan perilaku anggota masyarakatnya. Jika tidak, masyarakat akan menjadi kacau karena setiap orang bisa bertindak liar dan tak terkendali hanya untuk mencukupi kebutuhan hidupnya. Disini pemerintah memerlukan penyerahan sebagian kebebasan setiap warganya untuk diatur agar bisa lebih tertib dan bekerja sama dengan lainnya dalam menciptakan suatu tatanan yang dapat mereka patuhi (Cangara, 2017).

Tugas pemerintah selalu berusaha untuk memberikan tiga bentuk pelayanan, yakni; Pertama, menciptakan tatanan (*order*) dalam bentuk jaminan keamanan guna memproteksi hak-hak milik warga. Kedua, menyediakan fasilitas umum (*public goods*) yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dalam memenuhi tuntutan hidupnya sebagai anggota masyarakat. Ketiga, berusaha mengangkat derajat persamaan antara sesama manusia (*equality*), sehingga tidak ada pihak yang merasa terpinggirkan, melainkan memiliki kesempatan yang sama atas prinsip keadilan untuk memperoleh akses dalam berusaha dan fasilitas lainnya yang disediakan oleh pemerintah (Cangara, 2017).

Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung atau dalam arti luas proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan disebut dengan pelayanan. Dalam persoalan hak untuk mendapatkan pelayanan, dapat dinyatakan bahwa hak ini berlaku kepada siapapun, baik ia anggota organisasi yang berkewajiban melayani atau orang luar yang bukan anggota organisasi itu. Jadi hak atas pelayanan ini sifatnya sudah universal dan berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu serta oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan (Moenir, 2014). Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2006).

Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang didambakan yaitu adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat

dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat. Hambatan-hambatan tersebut sesungguhnya dapat dihindari kalau saja petugas berlaku disiplin dan bagi pejabat yang bertugas langsung melayani orang banyak tidak dilibatkan dengan tugas lain selama jam-jam pelayanan (Moenir, 2014).

Kemudian memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain atau semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas (pembelian kertas, ganti ongkos fotokopi/cetak), atau alasan untuk kesejahteraan. Selanjutnya mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu. Serta pelayanan yang jujur dan terus terang. Keempat hal itulah yang menjadi dambaan setiap orang yang berurusan dengan badan atau instansi yang bertugas melayani masyarakat (Moenir, 2014).

Penanggung jawab fungsi layanan umum di Negara Republik Indonesia adalah Pemerintah, selaku Badan Eksekutif yang menjalankan Pemerintahan sehari-hari, berlandaskan Undang-Undang Dasar 1945 beserta peraturan perundang-undangan yang berlaku. Secara garis besar semua sektor kegiatan yang menyangkut kehidupan orang baik secara individual maupun orang banyak adalah menjadi tanggung jawab atau kewajiban pemerintah. (Moenir, 2014)

Sasaran dari pelayanan umum sebenarnya sederhana saja, yaitu kepuasan. Meskipun sasaran sederhana itu tetapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang seringkali tidak mudah dilakukan. Hal ini berkaitan dengan masalah kepuasan yang tidak dapat diukur dengan pasti, melainkan hanya dapat dikenali dari beberapa sudut. Dapat dimaklumi bahwa kepuasan manusia sangat berbeda satu dengan yang lain terhadap suatu hal tertentu (Moenir, 2014).

Kepuasan terdiri atas dua hal, yaitu: layanan dan produk kegiatan pelayanan. Keduanya harus dapat memenuhi beberapa syarat atau ketentuan agar dapat memberikan kepuasan pada penerima layanan. Dalam hubungan dengan pelayanan umum dan pengenalan kepuasan seseorang, dalam hal ini pihak yang memperoleh layanan untuk mendapatkan haknya, ada semacam ukuran yang umum tetapi sangat relatif, yaitu apabila ia dapat menerima perlakuan dan hasil berupa hak dengan kegembiraan dan keikhlasan (Moenir, 2014).

Kebijakan pendayagunaan aparatur negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan

memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan sehingga mencapai kualitas yang diharapkan. (KEP/25/M.PAN/14/2017).

Untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sehingga ditetapkan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEP/25/M.PAN/14/2017).

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (KEP/25/M.PAN/14/2017).

Seperti halnya yang diungkapkan YD (35) yang mengungkapkan kekecawaannya terhadap proses pembuatan e-KTP saat diwawancarai peneliti di Kantor Disdukcapil Kota Palembang. Berikut petikan wawancaranya:

"...terakhir saya cetak resi e-KTP pada bulan Agustus 2017. Waktu pencetakan katanya saya disuruh datang pada bulan Desember. Sekarang Desember tadi sudah saya cek tetapi masih disuruh menunggu 6 bulan lagi. Kemudian tempat pembuatan KTP yang tidak jelas infonya ada yang bilang di kecamatan ada juga yang bilang di Disdukcapil. Saya sudah bosan untuk membuat identitas KTP sementara setiap kali dibutuhkan. Saya kecewa

dengan pelayanan yang buruk ini” (Wawancara pada YD di Kantor Disdukcapil Kota Palembang tanggal 15 Desember 2018 pukul 9.35).

Hal senada juga diungkapkan AP (33) di tempat yang sama yaitu Kantor Disdukcapil Kota Palembang. Berikut petikan wawancaranya:

“...mutasi KTP dan Pembaharuan Kartu Keluarga disini sangat susah. Info dari awal sudah diberikan dokumen yang diperlukan namun setiap datang lagi kesini ada saja dokumen yang kurang sehingga harus bolak-balik. Mengapa tidak dari awal saja diberitahukan secara lengkap data yang diperlukan? Harapan saya agar ditingkatkan lagi pelayanannya di kantor ini” (Wawancara pada AP di Kantor Disdukcapil Kota Palembang tanggal 15 Desember 2018 pukul 9.57).

Kemudian dari hasil wawancara peneliti dengan ibu Santi Zahara, Sekretaris Disdukcapil Kota Palembang didapatkan beberapa informasi penting. Secara administratif Disdukcapil bertanggung jawab atas kesalahan administrasi ringan yang berkaitan dengan KTP, KK, Akta dan lain-lain seperti misalnya kesalahan cetak, keterlambatan koordinasi dengan kecamatan dan sebagainya sedangkan untuk adanya permasalahan dan kesalahan yang sifatnya masif dan umum maka Walikota menjadi orang yang bertanggung jawab penuh seperti misalnya adanya penumpukan e-KTP di gudang yang ditahan dan tidak didistribusikan atau adanya kekacauan data massal yang mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan umum dapat berjalan baik dan sebagainya.

Lanjut menurut ibu Santi masyarakat sebagai orang awam juga tentu ketika ada keluhan dan pengaduan maka akan langsung melaporkannya kepada Walikota yang mereka ketahui sebagai pengelola pemerintahan di suatu kota. Dalam hal ini Walikota tidak bisa langsung mengatasi masalah dengan sendiri karena secara prosedural harus berkoordinasi dahulu dengan Sekretaris Daerah, kemudian berlanjut ke Kepala Dinas terkait dalam hal ini Disdukcapil. Lalu apabila dibutuhkan maka Kepala Disdukcapil akan berkoordinasi lagi dengan yang ada dibawahnya yaitu Kecamatan dan Kelurahan. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada keterkaitan antara kepuasan masyarakat dengan kepemimpinan walikota karena walikota bertanggungjawab penuh atas segala yang berkaitan dengan pelayanan umum yang diterima oleh masyarakat. (Wawancara dengan Ibu Santi Zahara A.P., M.H., Sekretaris Disdukcapil Kota Palembang pada tanggal 12 Maret 2019 pukul 09.30)

Sementara itu dari hasil observasi peneliti di Kantor Disdukcapil Kota Palembang ini ditemukan dua hal yang dapat dijadikan acuan adanya

ketidakpuasan pada masyarakat yang menerima pelayanan umum di kantor ini yaitu loket pengaduan dan kotak saran. Loket pengaduan sendiri berfungsi untuk menampung laporan masyarakat yang biasanya mengeluhkan permasalahan terkait dengan kepengurusan e-KTP seperti e-KTP yang tercecer atau hilang, e-KTP yang lama belum jadi, masalah perekaman data, hingga pembuatan surat keterangan pengganti KTP sementara bahkan sampai mengurus kegagalan registrasi kartu SIM telepon.

Namun yang terjadi di lapangan peneliti melihat ketidakaturan dalam menertibkan antrian dan tidak adanya ruang tunggu yang memadai bagi masyarakat yang ingin melakukan pengaduan. Masyarakat hanya dibiarkan berdiri menumpuk di depan pintu loket dan menunggu panggilan masuk dari petugas yang ada didalam. Hal ini jelas menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat dan dari hasil pengamatan peneliti jumlah masyarakat yang melakukan pengaduan di loket ini terbilang cukup banyak sehingga menjadi indikasi adanya ketidakpuasan dalam proses birokrasi dan administrasi pelayanan umum di Kota Palembang. Lalu untuk kotak saran yang disediakan tidak memadai. Kotak saran dalam keadaan kosong karena tidak disediakan fasilitas kertas atau pena untuk masyarakat menyampaikan kritik dan sarannya sehingga terlihat kotak saran ini tidak berfungsi sebagaimana mestinya dan hanya menjadi formalitas saja.

Secara garis besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sektor publik terbilang masih cukup rendah. Hal ini juga dibuktikan dari beberapa penelitian empiris terhadap kualitas pelayanan di birokrasi terutama pemerintahan daerah. Perkembangan masyarakat yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintah (Dahmiri, 2014).

Ada banyak kendala yang menyebabkan lembaga pemerintah tidak mampu melayani masyarakat dengan baik, seperti kesenjangan sosial ekonomi masyarakat yang terlalu tinggi, budaya aparatur negara yang tidak terbiasa melayani, prosedur pelayanan yang belum jelas, hingga tidak

diketahuinya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan saat ini (Sutrisno, dkk., 2015).

Kepuasan adalah upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu agar memadai. Definisi dan teori mengenai kepuasan masyarakat dalam hal ini lebih mendekati dan memiliki keterkaitan dengan definisi dan teori kepuasan pelanggan. Secara sederhana, tingkat kepuasan seorang pelanggan terhadap produk tertentu merupakan hasil dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan bersangkutan atas tingkat manfaat yang dipersepsikan (*perceived*) telah diterimanya setelah mengkonsumsi atau menggunakan produk dan tingkat manfaat yang diharapkan (*expected*) sebelum pembelian. Jika persepsi sama atau lebih besar dibandingkan harapan, maka pelanggan akan puas. Sebaliknya, jika ekspektasi tidak terpenuhi, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan (Chandra, 2005).

Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Kepuasan pelanggan menurut Richard Gerson (2003) adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Menurut Kotler dan Armstrong (2008) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembeli. Sedangkan menurut Mowen dan Minor (2002) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah merek memperoleh dan menggunakannya.

Dari berbagai pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang ditunjukkan konsumen setelah membandingkan hasil kerja aktual dengan harapannya atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya yang dalam hal ini digunakan sebagai pertimbangan baik atau buruknya kinerja pelayanan publik yang diinisiasi oleh pemerintah untuk mencapai kesejahteraan masyarakat.

Kepuasan merupakan fenomena yang banyak dibahas oleh pakar psikologi, perilaku organisasi dan manajemen sumber daya manusia dan dihubungkan dengan kepemimpinan dan variabel-variabel lainnya. *Frederick Herzberg* mengemukakan bahwa kepuasan maupun ketidakpuasan disebabkan oleh sejumlah faktor atau dimensi yang menyebabkan kepuasan dan ketidakpuasan. Salah satu dari 14 dimensi penyebab persepsi kepuasan yang dikemukakan *Herzberg* menyebutkan tentang kepemimpinan didalamnya (Wirawan, 2013).

Kepemimpinan seorang kepala daerah dalam sistem demokrasi dan otonomi daerah merupakan suatu kepemimpinan yang sangat menarik perhatian publik, dimana seorang pejabat publik atau kepala daerah dipilih langsung oleh masyarakat yang akan dipimpinnya, oleh karena itu tentunya tugas dan tanggung jawabnya selalu dalam pengawasan publik. Kepemimpinan Harnojoyo sebagai walikota Palembang merupakan contoh kepemimpinan yang menarik untuk dibahas, karena dalam kurun waktu lima tahun kepemimpinannya di periode pertama hingga saat ini memasuki periode kedua, Palembang belum banyak mengalami perkembangan dalam pembangunan dan tata kota serta tata kelola pemerintahan. Namun dilain pihak Palembang banyak diuntungkan karena berbagai prestasi dan popularitas yang sesungguhnya didapat bukan dari hasil kinerja langsung seorang Harnojoyo seperti menyabet gelar Adipura dan menjadi salah satu tuan rumah Asian Games 2018.

Berdasarkan data yang peneliti dapatkan dari situs hallo.palembang.go.id tercatat ada 39 penghargaan dari berbagai kategori yang diraih Kota Palembang selama masa kepemimpinan Harnojoyo terhitung mulai dari tahun 2015 hingga 2018. Kemudian untuk pembangunan beberapa infrastruktur kota yang dibutuhkan saat Palembang ditunjuk menjadi salah satu tuan rumah Asian Games 2018 seperti *LRT (Light Rail Transit)* serta pembangunan dan perbaikan beberapa venue olahraga di Kompleks Jakabaring Sport City bukan merupakan inisiatif dan kinerja dari seorang Harnojoyo sebagai Walikota Palembang melainkan tanggung jawab penuh dan kinerja dari Pemerintah Pusat yang di inisiasi oleh Gubernur Sumatera Selatan saat itu Alex Noerdin dan mendapat persetujuan dari Presiden Joko Widodo dengan menganggarkan APBN total sebesar Rp. 12,9 Triliun. (<https://www.viva.co.id/sport/gelanggang/745005-ini-rincian-biaya-renovasi-venue-venue-asian-games-2018>, diakses pada tanggal 15 Maret 2019 pukul 11.31)

Secara keseluruhan masyarakat kota Palembang cukup puas dengan kinerja dan sentuhan bapak Harnojoyo terhadap kota ini. Beberapa terobosan penting seperti Gerakan Shubuh Berjamaah, aktif mengajak masyarakat gotong royong membersihkan sungai, pengembangan kawasan Pedestrian Sudirman, revitalisasi kawasan sekitar Ampera, Sekanak dan Lorong Basah menjadi objek wisata dan masih banyak lagi. Namun berbanding terbalik dengan kepuasan masyarakat terhadap sektor pelayanan publik di Kota Palembang.

Pengamat Sosial Politik Kota Palembang dari FISIP UNSRI, Drs. Bagindo Togar menilai apa yang dilakukan Pemerintah Kota Palembang saat ini di sektor pelayanan publik belum maksimal. Oleh karena itu menurutnya soal pelayanan publik itu merupakan tugas pemerintah daerah dan tugas kepala daerah selanjutnya akan lebih berat. Ada lima hal dasar yang dibutuhkan masyarakat, diantaranya kemudahan mendapatkan pendidikan yang layak, pelayanan kesehatan yang baik, kemudahan dalam urusan administrasi kependudukan, lingkungan yang rapi, bersih dan indah, serta terciptanya keamanan di masyarakat. Menurutnya jika pemerintah daerah bisa mewujudkan kelima hal itu maka dengan sendirinya masyarakat akan merasa nyaman dan aman tinggal di Palembang. Terkhusus lagi masyarakat dapat dimudahkan dalam segala urusan khususnya soal administrasi kependudukan seperti contoh urusan pembuatan KTP, KK atau masalah kependudukan lainnya. (<http://beritapagi.co.id/2017/08/09/sektor-pelayanan-publik-kota-palembang-belum-maksimal.html>, diakses pada 18 Februari 2019 pukul 13:46)

Kepemimpinan adalah kemampuan untuk memengaruhi perilaku seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu pada situasi tertentu. Kepemimpinan merupakan masalah sosial yang didalamnya terjadi interaksi antara pihak yang memimpin dengan pihak yang dipimpin untuk mencapai tujuan bersama, baik dengan cara memengaruhi, membujuk, memotivasi dan mengoordinasi organisasi (Rivai, dkk., 2014). Kepemimpinan juga menyangkut sebuah proses pengaruh sosial yang dalam hal ini pengaruh yang sengaja dijalankan oleh seseorang oleh seseorang terhadap orang lain untuk menstruktur aktivitas-aktivitas serta hubungan-hubungan di dalam sebuah kelompok atau organisasi (Rivai, dkk., 2014).

Para peneliti biasanya mendefinisikan kepemimpinan menurut sudut pandang individual dan aspek-aspek fenomena yang menjadi minatnya. *Leadership* atau kepemimpinan didefinisikan Yukl sebagai proses mempengaruhi orang atau pihak lain agar memahami dan menyetujui tentang apa yang perlu dilakukan dan bagaimana melakukannya, dan proses memfasilitasi usaha individu dan usaha bersama untuk mencapai tujuan bersama organisasi (Kaswan, 2016).

Selain itu kepemimpinan juga dideskripsikan Northouse sebagai proses dimana seorang individu mempengaruhi sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama. Kedua definisi itu menunjukkan bahwa kepemimpinan adalah masalah kemampuan mempengaruhi bawahan,

teman sesama, dan atasan dalam konteks pekerjaan atau organisasi (Kaswan, 2016). Dalam konteks penelitian ini kepemimpinan sangat berpengaruh terhadap jalannya roda pemerintahan yang bertugas dalam melaksanakan layanan publik untuk menumbuhkan kepuasan masyarakat.

Kepemimpinan merupakan isu yang terus berkembang seiring perkembangan negara dan bangsa. Pemimpin dan kepemimpinan serta politik dan negara-bangsa merupakan unsur fundamental bagi sebuah bangsa untuk menentukan arah dan gerak langkah dalam mengelola negara. Maka isu seputaran kepemimpinan menjadi isu yang tak pernah surut dalam dunia politik dan kebangsaan (Sugiarto, 2014). Sistem demokrasi yang menjadi pilihan bernegara di Indonesia hingga saat ini belum mampu melahirkan pemimpin-pemimpin yang mempunyai akar kebangsaan yang kuat, yang mampu memilih kepentingan rakyat dan bangsanya sebagai jalan penting dalam menjalankan kepemimpinannya (Sugiarto, 2014).

Kemajuan dan kemunduran suatu negara bahkan kemakmuran dan kemaslahatan dari kehidupan rakyat atau masyarakatnya bergantung dengan kualitas pemimpinnya. Jika pemimpin itu adil, kreatif dan bertanggung jawab kepada amanah yang diembannya, maka negara dan masyarakatnya pun akan merasakan keamanan dan perdamaian (Najib, 2013). Kegiatan manusia secara bersama-sama selalu membutuhkan kepemimpinan. Jadi harus ada pemimpin demi sukses dan efisiensi kerja. Untuk bermacam-macam usaha dan kegiatan manusia yang jutaan banyaknya ini diperlukan upaya yang terencana dan sistematis untuk melatih dan mempersiapkan pemimpin-pemimpin baru. Oleh karena itu, banyak studi dan penelitian dilakukan orang untuk mempelajari masalah pemimpin dan kepemimpinan (Kartono, 2014).

Untuk mendapatkan pemimpin yang sesuai dengan era kini diperlukan kejelian dalam menghadapi segala permasalahan yang ada, di samping itu juga harus mempunyai kemampuan memimpin dan kemampuan intelektual yang tidak diragukan sehingga di dalam menetapkan suatu kebijakan dapat diterima, baik oleh masyarakat luas maupun di dalam organisasi yang dipimpinnya. Selain itu, seorang pemimpin hendaknya mempunyai kharisma, ini diperlukan untuk melakukan transformasi atau perubahan dalam organisasi dan juga transformasi dalam pemikiran individu serta pihak-pihak yang ada dalam organisasi (Rivai & Arifin, 2013).

Kepemimpinan Indonesia saat ini tengah 'diamuk' badai korupsi, tanpa kewibawaan. Hal ini mengakibatkan gerak pemerintahan tidak efektif dalam mewujudkan cita-cita nasional. Demokrasi yang selama ini dijalankan masih sebatas demokrasi prosedural. Maka yang hari ini muncul ke permukaan dari para pemimpin negeri adalah persoalan-persoalan yang selalu terkait dengan pencitraan, kepentingan pribadi dan bagaimana membangun kelompoknya (Sugiarto, 2014). Mencari sosok pemimpin yang memiliki integritas intelektual dan etik-moral menjadi barang langka dan sukar ditemukan. Karena selama beberapa dasawarsa ini setiap pemimpin Indonesia cenderung kolusif, nepotif, koruptif, dan cenderung membangun rantai pertemanan sejati dalam mencapai kepentingan pribadi. (Sugiarto, 2014).

Berdasarkan hasil dari data survei yang dikumpulkan peneliti menunjukkan adanya tingkat kepuasan yang cukup tinggi, seperti yang diungkapkan dari hasil penelitian lembaga Saiful Mujani Research Consulting (SMRC) menyebutkan tingkat kepuasan terhadap kepemimpinan Walikota Palembang Harnojoyo berada di angka 79% atau dapat dikatakan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi bahkan melebihi kepuasan terhadap kepemimpinan Presiden Joko Widodo yang hanya mendapat angka 67% saat memimpin Indonesia. Sedangkan menurut hasil survei dari IndexPolitica tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Harnojoyo di Pemerintah Kota Palembang cukup tinggi mencapai 70,1% sebaliknya ketidakpuasan mencapai 29,9%.

Berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan peneliti mayoritas masyarakat Kota Palembang menginginkan adanya peningkatan dalam hal kualitas pelayanan publik. Seperti yang diungkapkan RN (22), berikut petikan wawancaranya:

"Kepemimpinan yang ada saat ini baik ditingkat daerah maupun pusat sudah lumayan baik namun masih banyak kekurangan dengan fasilitas publik dan dalam hal birokrasi" (Wawancara pada RN di Kota Palembang tanggal 27 November 2017).

Sedangkan menurut SB (56), berikut petikan wawancaranya:

"Pemimpin yang baik itu yang seharusnya memprioritaskan kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur, pelayanan publik serta ketegasan dalam berpolitik" (Wawancara pada SB di Kota Palembang tanggal 18 Desember 2017).

Sementara itu menurut ES (29), berikut petikan wawancaranya:

"Seharusnya pemerintah sudah sadar sepenuhnya arti pelayanan bagi masyarakat, mulai dari hal-hal yang kecil hingga besar dimana sudah seharusnya mereka berorientasi pada the real service atau pelayanan yang sesungguhnya" (Wawancara pada ES di Kota Palembang tanggal 18 Desember 2017).

Bersamaan dengan itu dari hasil observasi yang dilakukan peneliti sebagian besar masyarakat mengaku kualitas pelayanan publik masih terbilang buruk serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemimpinnya dalam hal ini walikota masih rendah dan bertolak belakang dengan hasil survei yang beredar (Observasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemimpin di Kota Palembang tanggal 27-30 November 2018).

Berdasarkan fenomena yang ada, yang didapat dari hasil observasi dan wawancara, dan dari beberapa teori yang ada, serta dari beberapa penelitian serupa contohnya yang dilakukan oleh Wawan Hermawan, Dedi Budiman dan Parulian Hutagaol pada tahun 2014 yang berjudul Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor.

Rachmad Hidayat pada tahun 2013 dengan judul Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Komunikasi, Keputusan Kerja dan Komitmen Organisasi pada Industri Perbankan. Serta R. Okky Satria dan Husaeri Priatna pada tahun 2013 dengan judul Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komitmen dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Dapat disimpulkan bahwa judul atau tema yang ingin diangkat oleh peneliti saat ini belum ada atau belum pernah dilakukan. Maka dari itu peneliti tertarik meneliti mengenai: Hubungan Antara Kepemimpinan Dengan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka masalah pada penelitian ini adalah: Apakah ada hubungan antara kepemimpinan walikota dengan indeks kepuasan masyarakat di Disdukcapil Kota Palembang?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara kepemimpinan walikota dengan indeks kepuasan masyarakat di Disdukcapil Kota Palembang.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang dapat diambil dari penelitian ini adalah bahwa penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wacana penelitian pada kajian Ilmu Psikologi, psikologi perkembangan, psikologi sosial dan khususnya Psikologi Islam.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat menyumbangkan pemikiran terhadap pemecahan masalah yang berkaitan dengan kepemimpinan walikota terhadap indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan umum di Disdukcapil Kota Palembang.

1.5. Keaslian Penelitian

Peneliti menemukan beberapa penelitian yang memiliki kesamaan dengan penelitian ini, seperti penelitian yang dilakukan oleh Wawan Hermawan, Dedi Budiman dan Parulian Hutagaol dengan judul "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor (2014: 67). Desain penelitian ini adalah *cross sectional* yang dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor, Provinsi Jawa Barat. Penelitian dilakukan sejak bulan April sampai dengan bulan Juli tahun 2014. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. Keseluruhan responden berjumlah 120 orang yang dipilih menggunakan teknik *probability sampling*. Berdasarkan hasil penelitian prioritas peningkatan yang harus direkomendasikan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan adalah dimensi keandalan (*reliability*) pada indikator kualitas pelayanan kejelasan persyaratan pelayanan. Indikator kualitas pelayanan kejelasan persyaratan pelayanan persertifikatan memberikan kontribusi terbesar yaitu -0,54 yang berada pada kuadran I, yang mana menunjukkan wilayah dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi tetapi kenyataannya belum sesuai dengan harapan pelanggan.

Berikutnya penelitian yang dilakukan oleh Rachmad Hidayat dengan judul "Pengaruh Kepemimpinan terhadap Komunikasi, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi pada Industri Perbankan" (2013: 22). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Lokasi Jawa Timur dipilih sebab

potensi bisnis perbankan berkembang sangat pesat. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan bank nasional di Jawa Timur. Responden berjumlah 200 orang, yang mewakili 10 kantor cabang utama bank. Responden terdiri dari 56% pria dan 44% wanita. Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan uji t. Hipotesis penelitian berupa hubungan antar variabel diuji dengan cara melihat secara parsial tiap jalur pengaruh pada hasil analisis SEM.

Sementara itu, pengujian pengaruh tidak langsung merupakan hasil ikutan dari pengujian pengaruh langsung. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa faktor penting yang mempengaruhi komitmen organisasi adalah kepemimpinan dan komunikasi organisasi. Sementara disisi lain komunikasi organisasi dan kepuasan kerja secara bersama-sama merupakan mediator bagi kepemimpinan dalam mempengaruhi komitmen organisasi.

Kemudian selanjutnya penelitian yang dilakukan R. Okky Satria dan Husaeri Priatna dengan judul "Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komitmen, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan" (2013: 85-86). Penelitian ini dilaksanakan di PD BPR Kabupaten Bandung Kantor Cabang Banjaran yang merupakan salah satu kantor cabang sebuah bank milik pemerintah Kabupaten Bandung. Metode yang digunakan adalah dengan pendekatan survey dan sifat penelitiannya adalah penjelasan. Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, daftar pertanyaan, dan studi dokumentasi dengan menggunakan responden seluruh populasi sebanyak 33 orang karyawan.

Adapun teknik analisis dan pengujian digunakan dengan menggunakan rumus koefisien korelasi, metode *split half* dari *spearman brown*, regresi linear, serta rumus koefisien determinasi dengan pengolahan data melalui SPSS versi 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan secara parsial dipengaruhi gaya kepemimpinan sebesar 20,4%, dipengaruhi komitmen sebesar 23,4% dan dipengaruhi komitmen sebesar 23,4% dan dipengaruhi kepuasan kerja sebesar 25,0%. Secara simultan kinerja karyawan dipengaruhi gaya kepemimpinan, motivasi dan kepuasan kerja sebesar 68,8%, sisanya sebesar 31,2% dipengaruhi oleh faktor lain (epsilon/residu). Kesimpulannya gaya kepemimpinan, komitmen dan kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan di PD BPR Kabupaten Bandung Kantor Cabang Banjaran baik secara parsial maupun secara simultan.

Berdasarkan hasil analisa peneliti terhadap penelitian terdahulu didapatkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya yaitu penelitian dengan judul spesifik yang membahas kepemimpinan dan indeks kepuasan masyarakat belum ada, dan sejauh ini peneliti belum menemukan judul penelitian yang sama. Dari segi lokasi dan subjek penelitian juga belum pernah digunakan untuk penelitian serupa.