

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah :

Makna yang terkandung dalam kualitas pelayanan public seperti halnya pelayanan publik adalah. kualitas yang diterapkan dalam suatu bidang khusus yaitu kualitas pelayanan public di kantor adminstrasi kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten yalimo. Dan penyelenggara pelayanan public adalah berlaku etika pelayanan public di kantor adminstrasi kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten yalimo, tidak hanya menjadi hal yang harus diyakinkan oleh masing-masing pribadi dipemerintah atau masyarakat, tidak melainkan harus dijadikan sebagai pelayanan yang wajib dijalankan, dengan kata lain suatu nilai yang terkandung dalam kualitas pelayanan publik harus menjadi acuan, tujuan dan pedoman dalam bertindak dan berlaku yang akan membawa akibat dan pengaruh positif secara normal.

Kemudian pendapat terkait kualitas pelayanan publik, merupakan kesediaan dan kesadaran jiwa akan pentingnya kesusilaan atau kumpulan dari peraturan kesusilaan. kualitas merupakan pelayanan yang di terapkan dan aturan yang turut mengatur perilaku seseorang dalam bertindak dan memainkan perannya sesuai dengan aturan main yang ada kualitas pelayanan public di kantor adminstrasi kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten yalimo, agar dapat dikatakan tindakan tersbut bermoral dan tidak menyalahi aturan yang ada sesuai dengan moralitas dan perilaku pemerintah kabupaten yalimo, kualitas pelayanan public di kantor adminstrasi kependudukan dan pencatatan sipil setempat. dianggap sangat penting dalam menyelenggaraan roda pemerintah di kantor adminstrasi kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten yalimo karna masalah yang ada dalam penyelenggaraan pemerintah kabupaten yalimo di kantor adminstrasi kependudukan dan pencatatan sipil semakin lama semakin kompleks dan rumit, jika tidak segera ditangani akan menyebabkan masalah yang lebih rumit lagi, dan juga melihat tinggat keberhasilan dalam segi pembangunan yang telah

meningkatkan dinamika dan kecepatan perubahan dalam lingkungan penyelenggaraan pemerintah. Pemerintah di kantor administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten yalimo melakukan *adjustment* (penyesuaian) yang menuntut *discretionary power* (kekuatan pertimbangan kebijaksanaan) yang besar perlu dipahami dalam kualitas pelayanan publik di kantor administrasi kependudukan dan pencatatan sipil terdapat asumsi bahwa melalui pemahaman dan penghayatan yang etis seorang aparatur pemerintah di kantor administrasi kependudukan dan pencatatan sipil akan bisa menjalani suatu komitmen untuk menjadikan dirinya sebagai seorang teladan dan senantiasa membangun dan menjaga moralitas pemerintahan di kantor administrasi kependudukan dan pencatatan sipil itu sendiri. Aparatur pemerintah yang baik dan bermoral akan senantiasa selalu menjadikan dirinya seorang yang melakukan kualitas pelayanan agar dapat terhindari dari perbuatan-perbuatan yang tidak terpuji, karena ia akan merasakan terpanggil untuk menjaga amanah yang telah diberikan melalui cerminan dalam perilakunya sehari-hari.

Mengapa kualitas pelayanan publik pemerintahan di kantor administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten yalimo menjadi topik pembicaraan dewasa ini terutama dalam upaya mewujudkan aparatur pemerintah pelayanan yang bersih dan berwibawa. Dalam kaitannya dengan membangun aparatur pemerintah di kantor administrasi kependudukan dan pencatatan sipil memberikan arahan bahwa pembangunan aparatur pemerintah kabupaten yalimo di kantor administrasi kependudukan dan pencatatan sipil diarahkan pada peningkatan kualitas, efisiensi dan efektivitas seluruh tatanan penyelenggara pemerintahan termasuk peningkatan kemampuan, disiplin, pengabdian keteladanan dan kesejahteraan masyarakat, sehingga secara keseluruhan akan mampu melaksanakan tugas pemerintahan dan kualitas pelayanan sebaik-baiknya khususnya dalam melayani, mengayomi serta menumbuhkan jiwa dedikasi dan peran aktif bagi masyarakat, serta tangkap terhadap kepentingan dan apresiasi masyarakat.

Apa yang terjadi dengan kualitas pelayanan public di kantor administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten yalimo, Kehadiran regulasi baru tentang undang-undang nmr 25 tahun 2009 menyebut bahwa salah satu tujuan adalah untuk meningkatkan pelayanan public di kantor administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan public yang menjadi rana pemerintah di kantor administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten yalimo sesungguhnya sangat erat kaitnya dengan kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah . Pelayanan public merupakan produk pelayanan public yang diterima warga penggunaan maupun masyarakat secara luar. oleh karena itu, pelayanan public dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah di kantor administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten yalimo, pelayanan public untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga masyarakat kabupaten yalimo membutuhkan pelayanan public, seperti menanggani persoalan, mendata KK, sertifikat tanah, surat menyurat akta lahir, membuat E KTP surat domisil dll sebagainya.

Apa penting ini terhadap kualitas pelayanan public di kantor administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten yalimo, berbedah dengan produk pelayanan berupa surat-menyurat yang mudah dinilai kualitasnya, produk pelayanan berupa jasa tidak mudah untuk dinilai kualitasnya. Pelayanan jasa tidak berwujud sehingga tidak tampak (*intangible*). Namun demikian proses, penyelenggaraannya bisa diamati dan dirasakan. Demikian pula halnya dengan pelayanan public, yang merupakan sebuah produk pelayanan administrasi diselenggarakan oleh pemerintahan di kantor administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten yalimo. Pelayanan public merupakan pelayanan yang diselenggarakan pemerintah kabupaten yalimo untuk memenuhi kebutuhan masyarakat penggunaannya (warga kabupaten yalimo).

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan public yang berkualitas dari birokrasi pemerintah dalam hal ini dinas administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten yalimo, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan mereka karena secara empiris pelayanan public yang terjadi selama ini masih terkesan berpelit-pelit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecendruangan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang *''melayani''* bukan yang *''dilayani''*. Oleh sebab itu, pada saat ini kebutuhan mendesak yang perlu dilakukan oleh pemerintah kabupaten yalimo di kantor administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, adalah melakukan secara kualitas pelayanan public dengan mengembalikan dan mendudukan *''pelayanan''* dan yang *''dilayani''* pengertian yang sesungguhnya.

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Satu hal yang sering diperhatikan adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah saat ini, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat. Berdasarkan undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa: Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk

memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga masyarakat dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Selanjutnya diperjelas dengan adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan yaitu, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maksud Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan”. Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas layanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Demikian juga dengan pemerintah kantor kependudukan yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah kependudukan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 12 juli 2023 sampai dengan 30 juni 2023 penulis menemukan masalah terkait dengan pelayanan publik. Masalah tersebut yaitu mengenai prosedur dari setiap pelayanan. Misalnya saja prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), masyarakat yang baru pertama kali membuat KTP sama sekali belum mengetahui akan prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Hal ini dikarenakan setiap prosedur tidak di publikasikan di muka umum, misalnya di tempel di papan informasi. Apabila setiap prosedur dipublikasikan di muka umum, masyarakat akan mengetahui bagaimana prosedur dari pelayanan itu sendiri, sehingga tidak akan merasa kebingungan. Masalah kedua yang penulis temukan yaitu tentang kecepatan pelayanan,

sarana dan prasarana, serta kenyamanan dirasa masih belum terpenuhi. Waktu penyelesaian sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan masih belum maksimal. Hal ini mengakibatkan waktu penyelesaian pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Sarana dan prasarana serta kenyamanan yang ada di kantor kependudukan dirasa kurang memadai. Diantaranya yaitu prasarana pendukung pelayanan dirasa masih kurang. Pendingin ruangan (*Air Condotioner*) yang tidak berfungsi atau mati, serta tidak adanya kotak saran untuk menampung kritik dan saran dari pengguna layanan. Permasalahan lain yang ditemui yaitu mengenai pekerjaan administrasi yang belum terlaksana dengan baik, yaitu penataan arsip di ruang pelayanan masih terlihat belum tertata rapi di dalam almari arsip. Sistem kearsipan yang tidak sesuai dengan prosedur penyimpanan arsip yang baik dan benar dapat menyulitkan pegawai pelayanan dalam pencarian arsip. Sehingga masih banyak data-data kependudukan yang belum tertata rapi.

1.2.RUMUSAN MASALAH

Bagaimana kualitas Pelayanan public perlu di tingkatkan di kantor adminstrasi kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten yalimo.

1. kualitas Pelayanan public perlu di tingkatkan di kantor adminstrasi kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten yalimo
2. di kantor adminstrasi kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten yalimo perlu menerapkan kualitas pelayanan public terhadap masyarakat kabupaten yalimo.

1.3. TUJUAN PENELITIAN

Untuk mengembang kualitas pelayanan public dan mengetahui dan menganalisisi asas-asas evaluasi pelayanan public yang di lakukan pemerintah kabupaten yalimo.

1. Untuk mengetahui dan menganalisis factor apa saja yang menjadi penghambat dan mendukung kualitas pelayanan public di kantor adminstrasi kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten yalimo .
2. Untuk memperluas wawasan dan ilmu pengetahuan tentang kualitas pelayanan publik, terhadap pemerintahan dan masyarakat kabupaten yalimo.

1.4.MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat dan harapan riset ini

1. teoritis pendukung yaitu memberikan gambaran atau batasan-batasan tentang penulis yang akan dipakai sebagai landasan penelitian atau pengamatan kualitas pelayanan public, di kantor adminstrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang akan di lakukan. Sehingga dapat diseleraskan dengan isi dari variable-variabel permasalahan yang akan diteliti. Sehingga disini peneliti melihat teoritis sebagai suatu pemikiran yang digunakan sebagai pola pikiran dalam peneliti ini.

2. bisa menjadi info atau sarana, baik itu data atau refrensi sebagai bahan buat melakukan penelitian selanjutnya. Hasil penelitian ini juga di butuhkan mampu memperkaya kajian mengenai kualitas pelayanan public pada kantor adminstrasi kependudukan dan pencatatan sipil kab/Yalimo