

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat, mulai dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan dibidang administrasi, barang dan jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (Muammar 2014 : 1). Setiap manusia membutuhkan pelayanan, dengan adanya dunia pendidikan yang diharapkan mampu menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan berperan aktif sebagai aspek pembangunan yang dapat diandalkan.

Tugas pemerintah dalam pembangunan nasional banyak tergantung pada kerja dan kemampuan pegawai negeri sipil. Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa kedudukan dan peranan aparatur pemerintah sangat penting dan menentukan keberhasilan pembangunan nasional. Pada dasarnya pemerintah RI dibentuk untuk menciptakan ketentraman dan ketertiban (*law and order*) dan kesejahteraan rakyat (*welfare*) sesuai dengan amanat pembukaan UUD 1945. Dalam konteks negara modern, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Karena tidak lagi merupakan aktivitas sambilan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi dibanyak negara berkembang pada masa lalu. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.

Pemerintah yang kuat adalah pemerintah yang mendapat dukungan penuh dari masyarakatnya. Dalam hal ini, masyarakat berperan penting dalam rangka melanggengkan kekuasaan pemerintah. Oleh karena itu sebagai wujud rasa

terima kasih atas dukungan masyarakat tersebut sudah sepatasnya pemerintah (melalui aparat birokrasi) memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Pelayanan yang diwujudkan adalah pelayanan yang berorientasi pada masyarakat. Dari sini jelas bahwa pembangunan fasilitas publik di satu sisi barjalan lancar dibarengi oleh peningkatan kualitas dan efektifitas pelayanan itu sendiri, sehingga dapat secara optimal mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat daerah. Fungsi pelayanan selama ini belum mendapat perhatian dari para aparat birokrasi sebab fungsi mengaturnya lebih dominan dibandingkan porsi pelayanannya. Aparat birokrasi merasa ada dalam posisi penguasa yang lebih menempatkan diri sebagai pengarah dari pada panutan, oleh karena itu timbul kecenderungan untuk melihat warga masyarakat sebagai objek pasif dalam pelayanan publik.

Permasalahan dalam hal pelayanan publik di Indonesia yang paling sering diperbincangkan adalah Pertama, rendahnya kualitas pelayanan publik. Kedua, tingginya tingkat penyalahgunaan kewenangan dalam bentuk KKN. Ketiga, birokrasi yang panjang dan adanya tumpang tindih tugas dan kewenangan. Keempat, rendahnya pengawasan eksternal dari masyarakat. Kelima, belum berjalannya desentralisasi kewenangan secara efektif. Keenam, sistem pelayanan publik yang belum diatur secara jelas dan tegas. Kemudian,

permasalahan klasik yang paling sering dikeluhkan masyarakat terhadap proses pelayanan publik, khususnya mengenai masalah pelayanan dibidang administrasi adalah Pertama, terjadinya diskriminasi aparatur birokrasi dalam memberikan pelayanan. Kedua, sering terjadinya pungutan liar (pungli) dalam pemberian layanan. Ketiga, tidak adanya kepastian dalam pemberian layanan. Muammar (2014 : 3)

Masyarakat sudah sepatutnya menyadari bahwa pelayanan publik selama ini sudah menjadi masalah yang harus diperhatikan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat sebagai pengguna jasa sering dihadapkan pada begitu banyaknya ketidakpastian ketika mereka berurusan dengan birokrasi khususnya birokrasi pelayanan publik. Sebagian besar masyarakat sulit memperkirakan

kapan kepastian penyelesaian segala urusan pelayanan bisa diperolehnya. Ketidakpastian tersebut menyebabkan masyarakat menjadi enggan untuk melakukan pengurusan terkait pencatatan sipil sehingga masyarakat masih ada yang belum memiliki seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Pindah, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, dan lain sebagagainya yang merupakan kewajiban setiap warga negaranya. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Pindah, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, sangat vital dalam kehidupan masyarakat, karena ketiganya menjamin keberadaan, identitas, dan hak sipil lainnya. Pelayanan seperti ini tentu sangatlah penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh Negara.

Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak-hak dasar warganya. Dalam hal ini urusan wajib tersebut tidak lepas dari urusan yang wajib dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Sorong Selatan khususnya pada unsur aparat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan. Berdasarkan kewenangan aparat pemerintah daerah tersebut, maka aparat pemerintahan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Masalah yang penulis dapatkan dari observasi sementara di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan pada akhir bulan Jani 2024, penulis memfokuskan untuk melihat kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan tersebut kepada aspek kependudukan dan pencatatan sipil yaitu pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pembuatan Kartu Keluarga (KK), dan pembuatan Akta Kelahiran Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Pindah, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Karena penulis menilai ada permasalahan yang belum dapat dilakukan dengan baik oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan, bahwa

pelaksanaan pelayanan yang diberikan aparat pemerintah di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan belum sepenuhnya maksimal dan profesional dalam memberikan pelayanan publik. Yang penulis ketahui ternyata pelayanan yang diterima oleh masyarakat belum dapat memenuhi harapan semua pihak, terutama dimasyarakat.

Sekarang ini yang menjadi tugas pemerintah pusat maupun pemerintah daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Perlu adanya peningkatan pelayanan guna merealisasikan UU RI No. 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi yang dimaksud terdiri atas pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Pindah, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian.

Sebagaimana diketahui bahwa kualitas pelayanan masyarakat dibidang administrasi kependudukan terutama pelayanan yang menyentuh masyarakat banyak seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Pindah, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, dan lain-lain merupakan hal yang wajib dimiliki oleh setiap penduduk yang telah memenuhi syarat, dewasa ini belum memuaskan.

Dampaknya sangat besar terutama terhadap bidang sosial dan ekonomi. Masyarakat pada era reformasi sekarang ini semakin kritis dan semakin menyadari akan hak-hak untuk memperoleh pelayanan yang baik, sedangkan pemerintah yang berkewajiban memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat belum mampu memenuhi tuntutan tersebut. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut.

Dari permasalahan yang ada menjadi keluhan masyarakat ,bahwa kurangnya akses informasi dan yang masih sering dikeluhkan oleh masyarakat adalah waktu penyelesaian yang lama tidak sesuai dengan ketentuan terkait pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta

Kelahiran Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Pindah, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian. Sehingga segala sesuatunya menjadi lambat dan berbelit-belit yang berakibat buruk bagi kualitas pelayanan yang diberikan.

Hal ini merupakan hal yang tidak seharusnya terjadi mengingat bahwa layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Pindah, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian merupakan layanan yang penting bagi masyarakat dan perlu disadari bahwa layanan jenis ini tidak akan berkurang intensitas atau jumlah pelanggannya, karena setiap hari, bulan, bahkan setiap tahun akan ada saja masyarakat yang mengurus. Ini semua tanggung jawab Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis untuk dapat memberikan pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Pindah, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian dan lain-lainnya bagi masyarakat yang membutuhkan.

Berdasarkan permasalahan yang telah di sebutkan, diketahui bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten sorong selatan belum memberikan layanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis tentang ***“Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten sorong selatan”***

## 2.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, maka dapat di rumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

- 1) Bagaimana Kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten sorong selatan.?
- 2) Apa faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten sorong selatan

### **3.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan.
2. Untuk mengetahui faktor yang menyebabkan kurang maksimal kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan.

### **4.1 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Manfaat yang di dapat bagi penulis adalah agar penulis lebih memahami Kualitas Pelayanan masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan.

2. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan.

Manfaat yang di dapat bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan adalah agar pemerintah dapat mengetahui arti pentingnya kualitas pelayanan bagi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan itu sendiri.

3. Bagi Lembaga

Manfaat yang di dapat bagi lembaga adalah untuk pengembangan ilmu dan sebagai referensi penelitian.