

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Mimika merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di wilayah Kota Timika. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTPEL), surat pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan. Salah satu pelaksana pelayanan publik, Disdukcapil Kabupaten Timika juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat .

Kualitas pelayanan ini diukur menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yaitu, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Mimika Nomor 5 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan BAB II Hak dan Kewajiban pasal 2: Setiap Penduduk mempunyai hak untuk memperoleh:

1. Dokumen Kependudukan
2. Pelayanan yang sama dalam Pendaftaran Penduduk dan Catatan sipil
3. Perlindungan atas pribadi
4. Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen
5. Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan/atau keluarganya dan

6. Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana;

Berdasarkan dari penjelasan dan uraian yang telah dikemukakan penulis diatas serta sesuai dengan pengamatan penulis dilapangan, bahwa penulis menemukan beberapa faktor kelemahan diinternal Disdukcapil Kabupaten Mimika diantaranya :

1. Masih lemahnya keandalan pegawai sehingga masih dijumpai masyarakat yang belum mengetahui persyaratan apa saja yang harus dibawa untuk mengajukan permohonan pembuatan produk layanan.
2. Masih lemahnya daya tanggap pegawai terhadap pertanyaan dari masyarakat, dapat dilihat dari keterangan diatas.
3. Masih dijumpai ketidak pastian waktu yang diperlukan untuk pembuatan produk.

Dari berbagai permasalahan yang telah sebutkan, diketahui bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dindukcapil) Kabupaten Mimika belum memberikan layanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis tentang “Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika ”

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi harapan pada penerima layanan. Karena secara teoritis kualitas tujuan kualitas adalah memuaskan para penerima layanan yakni masyarakat. Dengan demikian penyelenggaraan pelayanan harus berkualitas yang bermutu dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Menurut Sinambela kualitas adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*). (Sinambela, 2011: 5). Dengan demikian pelayanan dapat dikatakan berkualitas adalah pelayanan yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat pelayanan ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap-tiap organisasi atau instansi. Salah satu dari penyelenggara layanan public ialah instansi pemerintahan. Bentuk layanan dari instansi pemerintah ini, di antaranya yaitu pada bidang administrasi kependudukan. Dalam pasal 1 UU No. 24 Tahun 2013 , administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan public dan pembangunan sector lain. Sejak dikeluarkan UU No. 22 Tahun 1999 yang kemudian direvisi dengan UU No. 25 Tahun 2009, Pemerintahan Daerah secara terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan public. Dalam meningkatkan pelayanan public pemerintahan daerah diberikan keleluasan untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan kebijakan ini, pemerintah daerah diharapkan mampu memberikan 12 kualitas pelayanan prima kepada masyarakat setempat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan local. Kualitas pelayanan prima yang dimaksud yaitu pelayanan yang mendekatkan pemerintah kepada masyarakat. Hal ini diwujudkan dengan cara mengetahui dan menganalisis berbagai persoalan yang dihadapi masyarakat, untuk kemudian menciptakan strategi pelayanan yang efisien. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Mimika merupakan salah satu pelayanan administrasi public di wilayah papua. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Surat Pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA), sedangkan pencatatan sipil pembuatan kutipan Akta Kelahiran, kutipan Akta Kematian, kutipan Akta Perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan. Salah satu pelaksa pelayanan yang berkualitas

sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan ini diukur menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan public yaitu, *tangible* (buktifisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Berdasarkan (1) dimensi bukti fisik (*tangible*), fasilitas pendukung pelayanan di Dukcapil Kabupaten Mimika belum memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan dalam kantor Dukcapil, ruangan begitu sempit, (2) dimensi kehandalan (*reliability*), berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat penerima pelayanan, dan tepat waktu. (3) daya tanggap (*responsiveness*), pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahana terkait dengan pertanyaan tersebut, (4) jaminan (*assurance*) berupa kemudahan pelayanan, dan (5) empati (*empathy*) sikap petugas yang ramah dalam menghadapi permintaan, kritik, dan saran yang berikan oleh masyarakat kemudian layanan yang diharapkan masyarakat, harus ada pos-pos namanya UPTD Unit Pelaksanaan Teknis Daerah dan layanan yang diterimah masyarakat, kemudian kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika, ada sarana prasarana, Anggaran yang terbatas, terbatasnya sumber daya manusia (SDM).“ Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil”.

## **1.2.Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas ,maka dapat di simpulkan masalah sebagai berikut

- 1.) Bagaimana kualitas pelayanan public di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil (di dukcapil) Kabupaten Mimika.
- 2.) Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan Pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika?

## **1.3.Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang dirumuskan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

- 1) Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Public di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ( dindukcapil ) Kabupaten Mimika.
- 2) Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan di kantor Kependudukan dan pencatatan sipil Timika.

#### **1.4.Kegunaan Penelitian**

##### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

- 1). Penelitian ini dapat membantu mengidentifikasikan kelemahan dalam pelayanan public di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika. Dengan mengetahui masalah-masalah yang ada, Langkah-langkah perbaikan dapat diambil untuk meningkatkan kualitas. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk merancang program pelatihan dan pengembangan pegawai, perbaikan proses, atau penggunaan teknologi yang lebih efisien.
- 2). Penelitian ini dapat memberikan masukan penting bagi pembuat kebijakan dalam merancang kebijakan yang lebih efektif dan efisien di bidang pelayanan.
- 3). Penelitian ini dapat memberikan kerangka kerja untuk mengukur kualitas pelayanan public di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan indicator kinerja yang relevan dan memantau kemajuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu.

##### **1.4.2. Kegunaan Teoritis**

- 1). Penelitian ini dapat memberikan sumbangan pada pengetahuan akademik dibidang administrasi public dan manajemen pelayanan public.

- 2). Penelitian dapat menguji dan memvalidasi teori-teori dan model-model yang ada tentang kualitas pelayanan public.
- 3). Penelitian ini dapat memperkaya metodologi penelitian dalam bidang administrasi public. Dalam penelitian ini, penelitian dapat menggunakan berbagai metode pengumpulan data dan analisis untuk memahami kualitas pelayanan public.