

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan Perundang-undangan. Sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai kajian dalam administrasi publik saat ini semakin berkembang. Administrasi publik mengkaji berbagai strategi bidang pelayanan publik yang dimaksudkan untuk lebih memahami hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Menurut Hardiyansah (2011:10) Teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*). Sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut (Siagian, 2001:128-129).

Administrasi pemerintahan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah menggunakan istilah konsepsi pelayanan kepada masyarakat dengan sebutan pelayanan publik (*public servis*) yang mencakup pelayanan administrasi,

perijinan dan pelayanan umum. Pemerintah dituntut untuk menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada rakyat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan rakyat. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Pelayanan aparatur harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma pelayanan baru agar pelayanan yang diberikan mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik, sehingga pemerintah sebagai instansi pemberi pelayanan publik semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik, agar dapat mendorong dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan pelanggan atau konsumen menjadi tujuan utama Pelayanan publik, kualitas pelayanan baik dibidang bisnis, manajemen maupun birokrasi. Kepuasan konsumen telah menjadi titik sentral perhatian dalam bisnis dan manajemen sehingga berbagai literatur yang menyangkut bisnis dan manajemen organisasi, baik yang bersifat mencari laba maupun nirlaba menempatkan kepuasan konsumen sebagai tujuan utama. Kepuasan pelanggan bergeser ke arah birokrasi pemerintahan dalam rangka pelayanan publik, karena peningkatan kualitas pelayanan publik dalam bentuk pelayanan adalah sangat penting sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi birokrasi. Kepuasan masyarakat dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan atau sudah lebih baik dari standar pelayanan yang telah ditetapkan (Utari, 2022).

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) (2011:36) Pelayanan yang berkualitas adalah apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan harapan atau kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas dapat diukur dengan suatu alat ukur yang diungkapkan oleh Zeithmal (2011:40) seperti

Responsiveness (ketanggapan), *Reliability* (keandaalan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (perhatian), dan *Tangibles* (tampilan fisik). Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan tata cara pelayanan maka pelayanan tersebut dinilai tidak berkualitas. Hal ini memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, hendaknya harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar masyarakat yang menerima pelayanan itu merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Menurut Saefullah (2008:28), untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu adanya upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Kepuasan dapat dirasakan oleh penerima layanan jika pelayanan tersebut berkualitas. Pemerintah memiliki peranan penting dalam menyediakan layanan publik untuk masyarakat sesuai dengan undang-undang. Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 19 telah mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan publik menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing-masing. Undang-undang tersebut mewajibkan penyelenggara mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik yang selanjutnya disebut standar pelayanan. Mendapatkan kepastian hukum, biaya, persyaratan, prosedur dan mekanisme, maka diperlukan standar pelayanan publik. Masyarakat pun semakin sadar dengan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Kini masyarakat semakin kritis dan memiliki keberanian untuk menuntut apa yang memang menjadi hak mereka yang seharusnya mereka dapatkan dari pemerintah. Tidak hanya semakin kritis masyarakat juga mulai berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Menurut Tjiptono (2006:10) "Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja/tindakan yang dirasakan

sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan”. Berdasarkan pendapat yang diungkapkan oleh Tjiptono bahwa kepuasan yang dirasakan masyarakat tergantung dari pelayanan atau kinerja yang diberikan kepada masyarakat itu sendiri. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan bentuk respon dari tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas.

Memberikan pelayanan publik yang berkualitas juga merupakan salah satu fungsi dari instansi atau lembaga pemberi pelayanan. Salah satu instansi yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka. Beberapa pelayanan publik administrasi yang dilayani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diantaranya KTP, Kartu Keluarga, Surat Domisili, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Akte Perkawinan dan Akte Perceraian serta legalisir berkas. Berikut adalah table kegiatan Penyelenggaraan pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka dan waktu penyelesaian kegiatan pelayanan sebagai berikut :

Tabel 1.1
Penyelenggaraan Pelayanan administrasi Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil, Kabupaten Malaka

NO	Nama Pelayanan Administrasi	Waktu Pengerjaan	Waktu Realisasi Pengerjaan Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka.
1	Kartu Keluarga	4 Hari	7 Hari
2	KTP	4 Hari	7 Hari
4	Surat Domisili	4 Hari	7 Hari
5	Legalisir	1 Hari	1 Hari
6	Akte Kelahiran, Kematian, Perkawinan dan Perceraian	4 Hari	14 Hari

Sumber :DISPENDUK MALAKA

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 15 juni 2022, peneliti mewawancarai beberapa orang yang pernah memperoleh pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka. Banyak masyarakat yang merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dukcapil Malaka. Pelayanan yang diberikan sangat bertele-tele dan terkesan lama. Dalam proses pelayananan, petugas sering menunda waktu, sehingga berkas yang hanya perlu waktu 1 (satu) hari untuk diselesaikannya, ditunda hingga 4 (empat) hari. Contohnya masyarakat yang hendak memperbaiki kartu keluarga yang salah. Masyarakat memasukan berkas untuk memperbaiki kartu keluarga (KK), hari berikutnya baru akan mulai diproses, itupun harus dengan inisiatif masyarakat

terkait berkas. Beberapa masyarakat memilih untuk tidak memiliki KTP karena proses pengurusannya yang lama dan berbelit. Kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki juga menjadi penyebab mengapa pekerjaan terkesan tidak efektif dan efisien.

Hal-hal seperti inilah yang membuat masyarakat tidak puas terhadap pelayanan administrasi pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka. Berdasarkan beberapa pendapat yang diberikan oleh masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik Dukcapil Malaka, maka peneliti menyimpulkan beberapa masalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan seperti :

1. Kecepatan dan ketepatan penyelesaian berkas. Contohnya seperti KTP yang penyelesaiannya empat (4) hari diselesaikan hingga tujuh (7) hari. Kartu keluarga (KK) yang hanya satu (1) hari penyelesaiannya diundur hingga empat (4) hari.
2. Kurangnya sarana dan prasarana seperti komputer sehingga menyebabkan pekerjaan pegawai menjadi tidak efektif dan efisien, hal ini menyebabkan berkas-berkas yang bisa dikerjakan oleh banyak pegawai diarahkan ke satu pegawai saja. Belum ada pelayanan secara online sehingga banyak masyarakat yang harus bolak-balik ke Dukcapil untuk mengurus berkas-berkas.
3. Masalah berikutnya yang terkesan sepele namun sangat menghambat yaitu pengarsipan. Minimnya ketelitian petugas dalam menyimpan berkas masyarakat juga kadang menyebabkan masyarakat harus memasukan kembali berkas yang sama.

Beberapa faktor yang timbul inilah yang menyebabkan penilaian masyarakat kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menurun.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik

Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat dirumuskan pokok permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. “Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan Masyarakat

1.4 Manfaat Penulisan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang bersifat positif bagi semua pihak. Adapun manfaat dari penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Secara Ilmiah

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi dalam menambah pengetahuan dan menjadi bahan acuan untuk peneliti yang tertarik dengan penelitian sejenis.

1.4.2 Manfaat Secara Praktis

- 1) Bagi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan koleksi yang bertujuan untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Ilmu Administrasi Publik terutama kajian mengenai pelayanan publik.

2) Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu pertimbangan pemerintah dalam membuat kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik di Kabupaten Malaka.

3) Bagi masyarakat umum

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai bagaimana kondisi pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat berperan aktif dalam berbagai hal yang menyangkut dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.