

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik merujuk pada upaya memenuhi keperluan layanan bagi setiap warga negara dan masyarakat terkait barang, jasa, dan administrasi yang diadakan oleh penyelenggara pelayanan publik, baik di level pusat ataupun daerah, seperti yang diatur dalam Undang-Undang.

Menurut Bilgah (2018), pelayanan publik adalah tugas pemerintah yang dijalankan oleh lembaga pemerintah di berbagai tingkatan, seperti pusat, daerah, dan BUMN, yang berhubungan dengan barang, jasa, atau administrasi yang diadakan oleh penyelenggara pelayanan yang berhubungan dengan kevitatan publik.

Sesuai dengan Hayat (2017), pelayanan publik mencerminkan kepercayaan masyarakat dan dijalankan dengan tanggung jawab sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Robert menyatakan, sebagaimana Maryam (2016), bahwa pelayanan publik mencakup segala jenis layanan umum yang dilakukan oleh lembaga pemerintah pusat, lokal, dan Badan Usaha Milik Negara atau entitas daerah, baik dalam hal penyediaan barang ataupun jasa, baik dalam kaitannya dengan pemenuhan keperluan masyarakat ataupun penyelenggaraan tugas.

Menyediakan pelayanan yang terbaik sesuai dengan undang-undang adalah kewajiban pemerintah dalam memenuhi keperluan masyarakat, maka masyarakat merasa puas. Bathoro (2011;14-15) mengungkapkan bahwa kepuasan dalam pelayanan bukanlah sekadar impian masyarakat, namun didukung oleh sikap dan perilaku yang baik dari para aparat. Sikap yang baik dari para aparat berpengaruh pada mutu pelayanan publik yang lebih baik, yang ditandai dengan kecepatan, ketepatan, keadilan, dan tanggung jawab.

Menurut Kasmir (2017:47), mutu pelayanan digambarkan sebagai upaya individu atau organisasi dalam menyajikan kepuasan kepada pelanggan. Sementara itu, Aria dan Atik (2018:16) menggarisbawahi bahwa mutu pelayanan adalah aspek krusial yang harus diprioritaskan dalam menyajikan pelayanan unggul. Mutu pelayanan bukan sekadar elemen tambahan, melainkan menjadi pusat perhatian bagi perusahaan atau lembaga pemerintah karena memiliki dampak langsung kepada kepuasan konsumen; dan kepuasan konsumen, pada gilirannya, hanya terwujud ketika mutu pelayanan telah dijaga dengan baik.

Tantangan yang dihadapi oleh masyarakat ketika berinteraksi dengan birokrasi pemerintah sering kali berkisar pada rendahnya mutu pelayanan publik. Fenomena ini menciptakan ketidakpercayaan masyarakat kepada pemerintah. Isu seputar mutu pelayanan publik sering kali dianggap tidak memadai oleh masyarakat karena pemerintah seringkali belum siap untuk menanggapi perubahan nilai yang luas dan kompleks, yang berdampak pada proses pengembangan yang rumit. Selain itu,

kebijakan pelayanan publik belum selalu sesuai dengan keperluan masyarakat. Di Indonesia, mutu pelayanan publik masih jauh dari memuaskan. Hal ini tercermin dari banyaknya keluhan dan keluhan masyarakat, baik secara langsung ataupun melalui media massa. Keluhan tersebut termasuk tahapan yang rumit, ketidakpastian mengenai waktu penyelesaian, biaya yang tinggi, persyaratan yang tidak transparan, respons petugas yang kurang memadai, dan banyak lagi, maka menciptakan citra negatif kepada pemerintah. (<https://www.kompas.com>)

Pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik di setiap institusi pemerintah dalam upaya melayani masyarakat. Ini adalah salah satu jenis layanan yang ada di bidang administrasi masyarakat. Administrasi masyarakat adalah aktivitas menyusun, mengatur, dan mengelola data dan berkas tentang masyarakat yang diperoleh melalui pencatatan sipil, pendaftaran masyarakat, pengelolaan informasi masyarakat, dan menggunakan hasilnya untuk pelayanan publik dan pengembangan sektor lainnya (UU RI Nomor 23 Tahun 2006).

Sangat vital untuk pertumbuhan dan pemerintahan, administrasi masyarakat adalah bagian dari struktur administrasi negara. Tujuan penyelenggaraan administrasi masyarakat adalah untuk melindungi hak asasi setiap orang, mengumpulkan data statistik tentang peristiwa masyarakat, meningkatkan kesadaran dan tanggung jawab masyarakat tentang pelayanan administrasi masyarakat, dan meningkatkan mutu pelayanan publik tanpa diskriminasi. Dalam penyelenggaraan administrasi masyarakat, pendaftaran masyarakat dan pencatatan sipil merupakan subsistem dari

pilar administrasi masyarakat, dan harus diatur dengan baik, cepat, dan tepat agar dapat membantu pengembangan dan peningkatan pemerintah. Pendaftaran ini dilakukan oleh kabupaten dan kota. Pelayanan harus diberikan dengan benar dan tepat agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang memuaskan dengan cepat (Kristiyana, 2011).

Dinas Masyarakat dan Catatan Sipil adalah lembaga pemerintah yang mencatat kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengesahan, dan pengakuan anak. "Dinas Masyarakat dan Pencatatan Sipil dibentuk sebagai instansi pelaksana yang diatur dalam Peraturan Daerah untuk menyelenggarakan kepentingan administrasi kependudukan di Kabupaten/Kota," menurut PP Nomor 37 tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.

Di Kantor Dinas Masyarakat dan Catatan Sipil Kabupaten Manggarai, mutu pelayanan di bidang administrasi masyarakat masih menimbulkan kekhawatiran. Hasil observasi awal yang dikumpulkan oleh peneliti menunjukkan bahwa proses pengkepentingan berkas masyarakat sering kali lambat dan tidak sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditetapkan. Informasi ini juga didukung oleh laporan dari salah satu media massa pada tanggal 10 Maret 2023. Seorang warga dari Kelurahan Tenda, Kecamatan Langke Rembong, yang ditemui di Kantor, juga mengonfirmasi bahwa situasi tersebut memang menjadi kenyataan.

"Selama tiga hari, dia telah berusaha menyelesaikan proses pengkepentingan E-KTP namun belum berhasil."

Pada tanggal 17 Maret 2023, suatu peristiwa yang menguatkan temuan tersebut adalah ketika seorang warga yang tinggal di Kelurahan Pitak, Kecamatan Langke Rembong, menyajikan kesaksian yang sejalan.

"Menyatakan bahwa dia telah mencoba mengurus surat pindah domisili namun belum berhasil diselesaikan, dan hanya mendapatkan informasi dari petugas di Kantor Dinas Masyarakat dan Catatan Sipil Kabupaten Manggarai untuk menunggu tanpa jaminan waktu yang pasti." ([Jst.publikasiindonesia.id](https://jst.publikasiindonesia.id))

Selain itu, masih ada masalah ketidakdisiplinan pegawai, yang terungkap pada 10 Februari 2023 ketika polisi melakukan operasi tangkap tangan kepada calo berkas masyarakat di Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Manggarai. Operasi ini melibatkan seorang warga sipil dan seorang staf yang merupakan Pegawai Negeri Sipil (PNS) di kantor tersebut (www.floresa.com).

Masalah lain yang menghambat kinerja pegawai dalam proses pelayanan administrasi masyarakat meliputi jaringan internet yang tidak stabil, keterbatasan alat atau fasilitas penunjang, dan kekurangan sumber daya manusia. Hal ini terungkap saat Bupati Manggarai, Herybertus G. L. Nabit, S.E., M.A., melakukan inspeksi mendadak (sidak) ke Dinas Dukcapil Kabupaten Manggarai. Bersama Plt. dan jajarannya, Bupati Hery membahas berbagai persoalan yang ditemui selama inspeksi di kantor tersebut. Selain itu, Bupati Hery juga menyajikan arahan kepada Plt. Kepala Dinas dan jajarannya agar pelayanan berkas masyarakat tidak terbatas pada jam kantor. Ia mengusulkan sistem shift kerja untuk memperpanjang jam pelayanan

“Jika memungkinkan, bisa dilakukan dalam dua periode kerja. Dengan demikian, pelayanan tidak terbatas pada jam kerja, maka warga yang datang dari desa tidak perlu kembali esok hari.”

Hal tersebut dia sampaikan saat diwawancarai oleh awak media. Dari situ, terlihat bahwa peran pemerintah sangatlah krusial dalam memfasilitasi kinerja pegawai untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi masyarakat. (www.kumparan.com).

Permasalahan lain terkait dengan kesalahan pencetakan berkas masyarakat seperti kartu keluarga, akta kematian, surat permandian, dan berkas administrasi masyarakat lainnya. ([Prokopim Manggarai](#))

Berdasarkan kondisi yang terjadi di atas sebagaimana dijelaskan dalam latar belakang maka muncul berbagai masalah yang menarik bagi penulis, maka dengan kurangnya kinerja pegawai dalam meningkatkan administrasi masyarakat bagi masyarakat dan diperlukan juga peran secara aktif pemerintah dalam meningkatkan kinerja pegawai. Maka penulis memilih judul **“KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEMASYARAKAT DISDUKCAPIL KABUPATEN MANGGARAI”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah mutu pelayanan administrasi kependudukan Disdukcapil Kabupaten Manggarai?
2. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung mutu pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Manggarai?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis mutu pelayanan administrasi kependudukan Disdukcapil Kabupaten Manggarai
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat mutu pelayanan administrasi kependudukan Disdukcapil Kabupaten Manggarai

1.4 Manfaat Penelitian

Harapannya, hasil penelitian ini akan menyajikan informasi yang terperinci dan diharapkan dapat menyajikan manfaat baik secara teoritis ataupun praktis, yakni:

1. Manfaat teoritis
 - a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menyajikan gambaran menyeluruh tentang mutu layanan administrasi masyarakat yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kabupaten Manggarai.
 - b. Dimaksudkan agar hasil penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian lanjutan yang akan dilakukan di masa mendatang.
2. Manfaat praktis

- a. Data yang diperlukan untuk proyek penelitian ini akan dikumpulkan untuk kevitatan penulisan karya ilmiah dalam bidang Administrasi Publik di Universitas Widya Mandira Kupang.
- b. Tujuannya adalah menyajikan kontribusi pemikiran dan pengetahuan kepada pembaca yang tertarik memperdalam pemahaman tentang bidang pemerintahan.