

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Hal pokok yang menjadi perhatian adalah bahwa suatu pelayanan itu terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan (Customer). Makin luasnya lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik yang dikelola pemerintahan meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat, hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik diuraikan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku¹.

Menurut Moenir, A.S. Pelayanan Publik adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Berdasarkan pengertian tersebut². Kualitas pelayanan merupakan kunci utama bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup organisasi tersebut. Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan dengan memenuhi indikator pelayanan yang baik.

Pelayanan publik yang diharapkan adalah sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti

¹ Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

² H. Meonir, A.S, (2008), *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara. Hal. 27

prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik³.

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiansyah kualitas pelayanan publik adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan⁴.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

³ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003, Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

⁴ Hardiansyah, (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media. Hal. 36

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus lebih bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan yang berlaku diseluruh Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat. Masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini khususnya di Kabupaten Malaka yakni pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dari berbagai pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tersebut ada beberapa pelayanan yang sangat vital yaitu mengenai Akta Kelahiran dan E-KTP karena menjadi suatu identitas bagi seseorang.

Pembuatan akta kelahiran yang mana akta kelahiran itu sendiri menjadi penting bagi masyarakat karena merupakan bukti yang kuat dan sah secara hukum atas kelahiran seseorang, dan juga akta kelahiran ini berguna untuk keperluan anak nanti, misalnya syarat untuk mendaftarkan anak ke sekolah dan sebagai bukti yang sah atas anak itu sendiri atau legalitas terhadap anak tersebut. Dalam pembuatan E-KTP juga sangat penting karena menjadi bukti identitas bagi seseorang dan berlaku untuk semua masyarakat. E-KTP sangatlah berguna bagi seseorang dalam keperluan-keperluannya nanti, misalnya pelamaran pekerjaan yang mensyaratkan harus adanya E-KTP sebagai bukti identitas yang sah.

Berdasarkan informasi yang didapat, dalam pelaksanaan pembuatan Akta Kelahiran dan E-KTP belum sesuai dengan harapan masyarakat. Terdapat masalah-masalah dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran dan E-KTP, diantaranya sebagai berikut:

1. Pengurusan E-KTP yang memakan waktu begitu lama yakni hingga satu bulan lebih. Seharusnya dalam pengurusan E-KTP hanya memakan waktu 1 sampai 3 jam saja.

2. Sarana dan Prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya, seperti blangko yang sering kurang atau habis sehingga E-KTP lambat dicetak dan kurang memadainya tempat menunggu bagi masyarakat yang akan mendapatkan pelayanan. Dari kenyataan yang ada, sarana prasarana sangat penting adanya dalam mendukung pelayanan kepada masyarakat terutama dalam pembuatan Akta Kelahiran dan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.
3. Pentingnya akta kelahiran tersebut terkadang tidak langsung membuat semua masyarakat merasa harus membuat akta kelahiran sehingga dibutuhkan juga motivasi atau dorongan dari instansi terkait untuk diberikan kepada masyarakat tersebut agar mengetahui pentingnya akta kelahiran dan segera membuat akta kelahiran tersebut.

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai, **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran dan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka”**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut yaitu “Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran dan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran dan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka.

1.4 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang diharapkan peneliti dari adanya penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mempunyai implikasi teoritis tentang kualitas pelayanan publik bagi Universitas Katolik Widya Mandira dan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik serta khususnya bagi Jurusan Ilmu Pemerintahan.

2. Secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan/evaluasi, khususnya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.