

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya pelayanan publik. Jasa pelayanan yang baik dan prima akan dirasakan masyarakat apabila instansi yang menyediakan jasa pelayanan tersebut benar-benar dapat melayani secara santun dan profesional dengan kualitas standar pelayanan dan prosedur yang baik. Masyarakat akan merasakan kepuasan apabila menerima pelayanan yang baik dari penyedia pelayanan. Jika memperoleh kepuasan akan setiap layanan yang diberikan, maka akan timbul kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna jasa untuk menggunakan kembali layanan tersebut (Selvi Rianti, 2019:413).

Upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah dalam pemberian pelayanan sebenarnya sudah dilakukan oleh pemerintah melalui perubahan Undang-Undang Nomor 15 tahun 2014 menjadi Undang-Undang Nomor 94 tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Alasan seluruh kebijakan oleh pemerintah ini, disebabkan karena pemerintah ingin mencoba mempercepat perwujudan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dan optimal, pemerintah membuat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik. Namun kebijakan ini tidak dapat dicapai secara maksimal apabila aparatur pemerintah sendiri tidak bekerja secara optimal. Oleh karena itu, kebijakan yang

dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah dengan memperhatikan segala kebutuhan dan harapan masyarakat (Fahmi Reza, 981-990).

Sesuai dengan Undang-Undang Dasar Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung, wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan dan dijadikan tolok ukur disetiap penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. Terkait pelayanan ini, masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Kecendrungan seperti ini karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap kualitas perkembangan pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintahan daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan (Ni Putu Sariyani dan I Made Sumartana, 2017:31).

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti 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 publik. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas apalagi di era otonomi saat ini. Kualitas pelayanan dari aparatur negara semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab segala tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, kendati demikian pemerintahlah alat utama yang menggerakkan proses pembangunan. Maju mundurnya suatu pembangunan akan sangat bergantung pada tingkat pelayanan publik yang maksimal. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggara pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara publik (Julius Randang, 2016:52).

Reformasi dan otonomi daerah pada hakekatnya adalah upaya perbaikan secara menyeluruh dan bertahap menuju tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*), yang mana salah satu dimensi keberhasilannya dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan masyarakat merupakan hal krusial yang tidak bisa ditawar-tawar lagi saat ini. Hal ini sejalan dengan menguatnya kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang responsif dan efisien. Konsep ini berkaitan dengan pelanggan, jadi harus sesuai dengan standar pelayanan yang di berikan kepada pelanggan (Ida Hayu Dwimawanti, 2004:109).

Banyaknya jenis pelayanan menyebabkan perlunya batasan kajian pada jenis pelayanan tertentu. Salah satu jenis pelayanan yang mendasar yakni di sektor administrasi kependudukan, karena berkaitan dengan eksistensi setiap individu sebagai warga negara Indonesia. Pelayanan di sektor administrasi ini banyak jenisnya

seperti: KTP, Kartu Keluarga, Akta Nikah, Akta Kematian dan lain-lain. Kemudian lebih dikhususkan lagi dalam pelayanan Akta Kelahiran. Penelitian tentang kualitas pelayanan akta kelahiran ini penting dilakukan karena masyarakat sebagai *customer* belum merasa puas baik dari segi waktu, prosedur dan mutu pelayanan yang selama ini diberikan. Untuk itu penelitian ini ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur khususnya dalam pelayanan Akta Kelahiran.

Dalam penelitian ini penulis melihat beberapa fakta yang terjadi di lapangan terkait rendahnya kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur. Masyarakat cenderung menganggap bahwa pelayanan publik mengalami kemunduran yang utama ditandai dengan banyaknya penyimpangan yang terjadi dalam pelayanan tersebut seperti sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit serta sumber daya manusia (ASN) yang lamban dalam memberikan pelayanan.

Dan salah satu contoh kasus yang merupakan perwujudan kekecewaan masyarakat didalam pemberian pelayanan dapat diketahui melalui hasil wawancara saya melalui telepon pada tanggal 25 Maret 2022. Adapun kutipannya sebagai berikut:

“Selama saya mengurus Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, saya merasa cape dan bosan untuk menunggu karena urusannya lama, birokrasinya pun berbelit-belit, minta ini minta itu dan buat saya pusing” (Ibu Maria Septiani, Maret 2022).

Disisi lain indeks kepuasan serta harapan masyarakat terkait pelayanan Akta Kelahiran di Kabupaten Manggarai Timur dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 1.1 Indeks Harapan dan Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kabupaten Manggarai Timur

No	Unit Pelayanan	Indeks		Mutu
		Harapan	Kepuasan	
1.	Pembayaran Pajak	95,23	76,62	B
2.	KTP dan kartu Keluarga	82,31	71,91	B
3.	Surat Pindah	92,53	78,51	B
4.	Kartu Identitas Anak	85,65	78,51	B
5.	Akta Kelahiran	72,63	64,03	B
6.	Akta Perkawinan dan Perceraian	89,93	80,39	B
7.	Pencatatan Pengakuan dan Pengesahan Anak	80,29	72,46	B
8.	Pencatatan Perubahan Nama	84,12	79,52	B
9.	Pencatatan Perubahan Kewarganegaraan	88,93	72,55	B
	Rata-Rata	8,54	7,55	

Sumber: *Dispendukcapil Kabupaten Manggarai Timur (2021)*

Berdasarkan tabel di atas, rata-rata indeks nilai harapan masyarakat atas kinerja pelayanan di Kabupaten Manggarai Timur pada tahun 2019 adalah 8,54. Nilai harapan tertinggi terdapat pada unit pembayaran pajak yakni 95,23%. Sedangkan untuk nilai harapan terendah 72,63% yakni terdapat pada unit Akta kelahiran. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyaknya masyarakat yang merasa belum puas dengan pelayanan di Kabupaten Manggarai Timur khususnya Akta Kelahiran.

Adapun data terkait dengan presentase Akta kelahiran di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur.

Tabel 1.2 Presentase Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur

No.	Keterangan	2019	%	2020	%	2021	%
1.	INPUT	23.467	48.64%	27.714	63,43%	32.665	72,63%
2.	OUTPUT	21.923	34,12%	26.443	54,02%	30.224	64,03%

Sumber: *DISDUKCAPIL Manggarai Timur 2021*

Berdasarkan table 1.2, diketahui bahwa output yang dihasilkan tidak sebanding dengan input yang masuk setiap tahunnya. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pelayanan pembuatan Akta kelahiran di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Manggarai Timur belum maksimal.

Dari berbagai permasalahan yang telah disebutkan, diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur belum memberikan layanan yang maksimal sesuai dengan harapan dari masyarakat. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MANGGARAI TIMUR”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan dari Aparatur Sipil Negara dalam pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dari pelayanan yang dilakukan oleh para Aparatur Sipil Negara dalam pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang dikemukakan, maka penelitian bertujuan sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan yang di berikan oleh Aparatur Sipil Negara dalam hal pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur.
- 2) Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dari pelayanan yang di berikan oleh Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan baru mengenai Kualitas Pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur..

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Universitas

Penelitian ini sebagai tambahan referensi dan kepustakaan bagi mahasiswa jurusan administrasi publik.

b) Bagi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Untuk dijadikan kajian referensi dan masukan dalam menjalankan peran dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat sehingga dapat meningkatkan lagi pelayanan dalam hal pembuatan Akta Kelahiran.

c) Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat memberikan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan serta informasi kepada masyarakat tentang pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur khususnya dalam pembuatan Akta Kelahiran. Maka dari itu masyarakat diharapkan bisa mengawasi jalannya pelayanan publik agar pelayanan ini dapat menjadi pelayanan yang lebih berkualitas untuk kedepannya.