

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu hasil dari pelaksanaan otonomi daerah adalah menghasilkan birokrasi yang handal, profesional, efisien dan produktif yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Untuk itulah masyarakat dan pemerintah diharapkan saling bekerjasama, menunjang dan melengkapi dalam satu kesatuan langkah menuju tercapainya tujuan pembangunan nasional. Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan. Pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan memberikan peluang bagi pemerintah daerah dalam pemberian dan peningkatan kualitas layanan. Pemerintah dalam menjalankan salah satu fungsinya sebagai lembaga pelayanan, mempunyai tanggung jawab yang besar terhadap pemenuhan hak sipil masyarakat. Salah satu pemenuhan hak sipil tersebut adalah kebutuhan terhadap pelayanan publik.

Dasar hukum yang dijadikan landasan dalam melaksanakan proses pelayanan publik yang berkualitas diantaranya adalah Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, Instruksi Presiden Nomor 1 tahun 1995 Tentang

Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat, Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Buruknya kinerja birokrasi di Indonesia selama ini menjadi salah satu faktor penting dalam mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Protes dan demonstrasi oleh masyarakat yang terjadi di berbagai daerah menjadi indikator dari besarnya ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Praktik dan perilaku para pejabat birokrasi yang cenderung berorientasi pada kekuasaan, mengabaikan kepentingan para pengguna jasa, dan sangat kaku dalam melakukan prosedur dan peraturan sehingga membuat kinerja pelayanan publik menjadi sangat buruk.

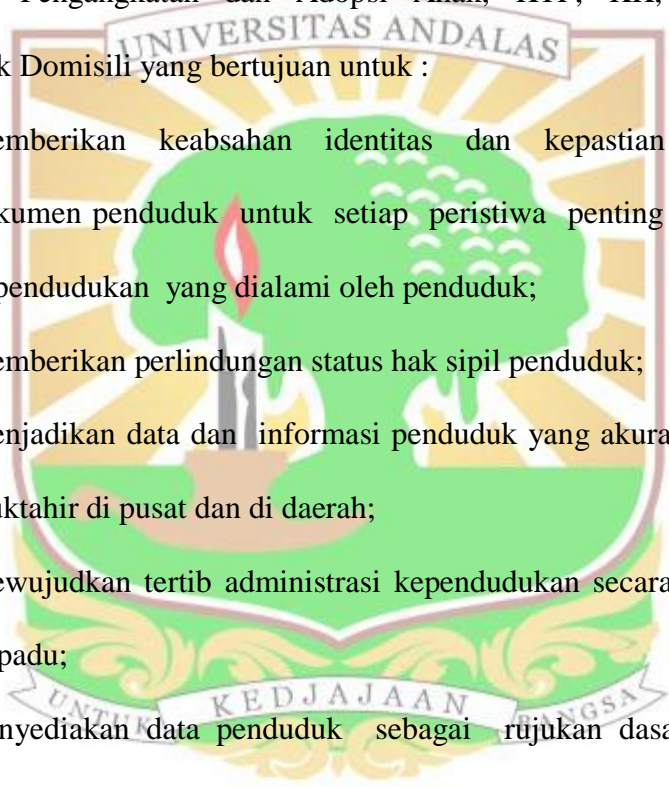
Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Bab I Ayat I bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh

penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang ini haruslah menjadi landasan bagi setiap birokrasi yang ada di Indonesia khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DKPS) dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Ketaatan terhadap peraturan dan prosedur menjadi indikator kinerja yang dominan sehingga keberanian untuk mengambil inisiatif dan mengembangkan kreativitas dalam merespon perubahan yang terjadi dalam masyarakat amat rendah.

Evaluasi kinerja merupakan salah satu elemen pokok dari manajemen pemerintah daerah. Pengukuran kinerja sangat penting perannya guna mengetahui prestasi organisasi dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan. Disamping itu, pengukuran kinerja juga penting untuk menilai akuntabilitas dalam menghasilkan pelayanan publik yang lebih baik (Mardiasmo, 2009). Akuntabilitas merujuk pada kemampuan pemerintah untuk mempertanggungjawabkan uang publik yang dibelanjakan dengan ekonomis, efisien dan efektif. Efektivitas tersebut dapat dicapai jika pemerintah memiliki fokus pada tujuan dan sasaran program dari unit kerja, yang dapat diukur dengan pengukuran kinerja yang handal.

Kehandalan dari pengukuran kinerja dapat dimanfaatkan oleh legislatif untuk menentukan biaya pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat pengguna pelayanan publik. Selain itu, pengukuran kinerja juga merupakan wujud pertanggungjawaban pemerintah terhadap masyarakat yang memberikan sumber dana bagi segala kegiatan pelayanannya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang (DKPS) sebagai salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota/Kabupaten yang oleh Undang-Undang No. 23 tahun 2006 dan perubahannya menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, merupakan instansi pelaksana yang menangani urusan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan yang dimaksud adalah pelayanan Akte Kelahiran, Akte Kematian, Akte Perceraian, Akte Perubahan Nama, Akte Pengangkatan dan Adopsi Anak, KTP, KK, Surat Pindah Datang/Masuk Domisili yang bertujuan untuk :

- 
- a. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa penting dan peristiwa kependudukan yang dialami oleh penduduk;
 - b. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk;
 - c. Menjadikan data dan informasi penduduk yang akurat, lengkap dan muktahir di pusat dan di daerah;
 - d. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara maksimal dan terpadu;
 - e. Menyediakan data penduduk sebagai rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

Sampai saat ini, DKPS Kota Padang terus melakukan pembenahan dan perbaikan dalam pelayanan kepada masyarakat seperti sudah tersedianya mobil unit pelayanan pendaftaran penduduk keliling (UP3SK) yang menjangkau sampai ke Kecamatan dan Sistem Administrasi Kependudukan yang online berbasis

SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) namun masih dirasa belum memuaskan. hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dari masyarakat tentang pelayanan yang mereka dapatkan. Contohnya sebagaimana yang penulis kutip dari salah satu surat kabar lokal Padang Ekspres (2016) yang dikirim melalui media sosial, “Dipingpong petugas, berbulan-bulan KTP tak tuntas”. M. Nazri Janra merasa sangat tidak puas dengan kinerja pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, karena tidak adanya informasi dan alur serta prosedur yang jelas, tidak adanya kepastian waktu penyelesaian dokumen kependudukan, sikap petugas yang tidak ramah, banyaknya jenjang birokrasi yang harus dilalui. Kondisi pelayanan tersebut juga banyak terjadi secara umum di Kota-kota lainnya di Indonesia seperti di Kota Batam sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Novrieco (2013) dimana diketahui bahwa kasus pelayanan publik dalam pengurusan KTP yang menduduki tempat teratas dalam hal ketidakpuasan masyarakat.

Sebenarnya penelitian tentang kinerja pelayanan ini juga sudah banyak dilakukan diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Sitepu (2012), menggunakan metode *servqual* yang mengukur kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur, dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil secara umum belum memuaskan ditinjau dari lima aspek pelayanan yang dievaluasi yaitu *tangible* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan) dan *empaty*

(kesungguhan). Penelitian lain tentang kinerja pelayanan juga telah dilakukan oleh Sofyan (2011) yang meneliti kinerja pelayanan kependudukan di Dinas Capil Bandung Barat dengan indikator kinerja pelayanan pada 10 prinsip pelayanan publik. Dari 10 prinsip tersebut terdapat 5 prinsip yang berkinerja pelayanan tidak baik (prinsip kepastian waktu, akurasi produk pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana serta kemudahan akses dan kenyamanan).

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti terdorong untuk mengkaji juga secara lebih mendalam berkenaan dengan kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang yang mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dan perubahannya menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Dimana nantinya akan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap 9 indikator kinerja pelayanan minimal yang harus ada yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, maklumat pelaksanaan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, biaya/tarif, waktu pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan serta penanganan pengaduan, saran dan masukan.

1.2 Rumusan Masalah

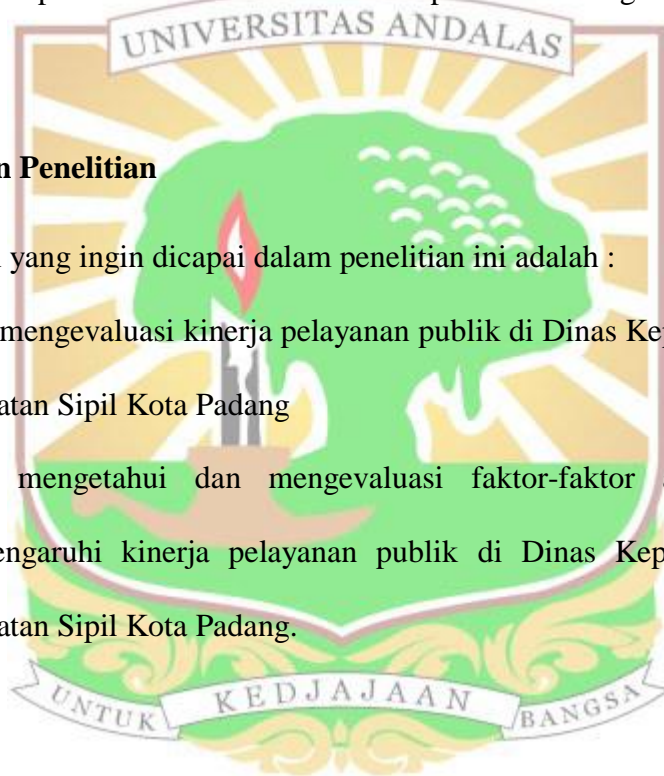
Dari penjabaran diatas masalah yang dapat diidentifikasi dan dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang ?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang
2. Untuk mengetahui dan mengevaluasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.



1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat akademis

Kegunaan secara teoritis yaitu penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber kajian tentang masalah kinerja pelayanan publik untuk meningkatkan pelayanan umum kepada masyarakat secara prima

oleh aparatur pemerintah yang profesional dalam rangka mencapai tujuan pembangunan daerah secara efektif dan efisien.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah

Dengan adanya penelitian ini dapat membantu memberikan gambaran kepada Pemerintah Daerah dalam memecahkan masalah-masalah yang timbul pada saat pelaksanaan pelayanan publik, terutama yang berhubungan dengan penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka pencapaian tujuan akhir secara maksimal.

b. Bagi Ilmu Pengetahuan

Agar dapat menjadi masukan untuk menambah wawasan, pengetahuan, serta pengalaman terutama bagi penulis dan juga kepada para praktisi dan stake holders serta memberikan khasanah keilmuan yang luas.

c. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan, pengalaman serta pengetahuan penulis agar dapat di terapkan apabila telah bertugas kembali nantinya.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disajikan dalam lima bagian yaitu :

Bagian pertama : berisikan latarbelakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bagian kedua : membahas mengenai tinjauan teoritis yang di dalamnya mengemukakan hal-hal yang berkaitan dengan telaah teori, dan penelitian terdahulu serta kerangka pemikiran penelitian.

Bagian ketiga : membahas metode penelitian yang berisikan rincian mengenai jenis penelitian, populasi dan sampel, variabel dan defenisi operasional, metode pengumpulan data dan metode analisa data penelitian.

Bagian keempat : merupakan hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari data penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan.

Bagian kelima : berisikan kesimpulan dan saran penelitian.

