

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masyarakat selaku penerima layanan mempunyai hak dan kewajiban dalam menerima pelayanan. Pelayanan yang diterima oleh masyarakat adalah sebuah bentuk kegiatan dalam memenuhi kebutuhan suatu barang atau jasa. Masyarakat tidak dapat berdiri sendiri dalam memenuhi kebutuhan tanpa ada yang memberikan pelayanan seperti pemerintah. Pernyataan ini juga didukung oleh Suandi (2019) yang mengatakan bahwa pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dalam kehidupan bermasyarakat. Masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparatur pemerintah yang akan memberikan pelayanan. Tidak jarang para pemberi pelayanan memberikan pelayanan yang kurang baik, tidak sesuai dengan aturan dan tatacara yang sudah ditetapkan oleh pemerintah dan tidak dapat memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat, sehingga mengakibatkan masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan yang telah mereka terima.

Di Indonesia seluruh instansi publik diwajibkan untuk memberikan pelayanan yang bagus dalam menyelenggarakan kegiatan yang berkaitan dengan masyarakat. Dalam UU di Indonesia sendiri pelayanan publik diatur di dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan undang-undang untuk setiap warga negara dan setiap penduduk atas barang,

jasa dan pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuan pelayanan publik itu sendiri yaitu memberikan kepuasan sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar tercapainya target tersebut, maka kualitas pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang mana menjadi target sebuah pemerintahan.

Sejak dikeluarkannya MENPAN No. 14/KEP/M.PAN/2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, Pemerintahan Daerah secara terus menerus melakukan evaluasi terhadap hasil survei kepuasan masyarakat dari unit pelayanan publik. Dalam mengevaluasi kepuasan masyarakat pada pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keluasaan untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Dengan kebijakan ini, pemerintah daerah diharapkan mampu memberikan evaluasi pelayanan publik kepada masyarakat setempat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan lokal. Evaluasi pelayanan publik yang dimaksud yaitu pelayanan yang mendekatkan pemerintah kepada masyarakat. Hal ini diwujudkan dengan cara mengetahui dan menganalisis berbagai persoalan yang dihadapi masyarakat, untuk kemudian menciptakan strategi pelayanan yang efisien.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Sawahlunto merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi public di wilayah Sumatra Barat. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk

meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), surat pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA), Sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan.

Salah satu pelaksana pelayanan publik, Disdukcapil Kota Sawahlunto juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat Sawahlunto. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis pada awal bulan Desember tahun 2022 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), Kota Sawahlunto telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada pertengahan tahun 2022. Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk mendapatkan *feedback* atau umpan balik atas kinerja kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan secara berkesinambungan. Dari hasil survei yang telah dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sawahlunto memperoleh nilai yang baik, meskipun telah memperoleh nilai yang baik namun dari hasil observasi yang telah dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sawahlunto tetap melakukan survei kepuasan masyarakat tiap tahunnya agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan, karena masyarakat tidak akan pernah puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Maka unit pelayanan melakukan evaluasi agar meningkatkan kepercayaan masyarakat

dan menjadikan layanan Dinas Kependudukan dan Penacatatan Sipil Kota Sawahlunto sebagai pelayanan yang profesional.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat topik yang berjudul **“Evaluasi Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Sawahlunto.”**

1.2 Rumusan Masalah

Latar belakang yang telah dijelaskan tersebut, maka adanya permasalahan yang akan dibahas yaitu:

1. Bagaimana evaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sawahlunto?
2. Apa saja kendala dalam mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Disdukcapil Kota Sawahlunto?
3. Apa solusi dari kendala yang terjadi dalam mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Disdukcapil Kota Sawahlunto?

1.3 Tujuan Magang

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan magang ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana evaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Disdukcapil Kota Sawahlunto?
2. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dimiliki dalam mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Disdukcapil Kota Sawahlunto?

3. Untuk mengetahui bagaimana solusi yang dapat diberikan dalam menghadapi kendala yang didapat ketika mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Disdukcapil Kota Sawahlunto.

1.4 Manfaat Magang

Manfaat yang diberikan selama kegiatan magang berlangsung adalah sebagai berikut:

1. Bagi Akademik

Untuk memperoleh referensi bagi pembaca sebagai sumber pengetahuan, rujukan dan acuan untuk dapat mendalami ilmu tentang pelayanan publik dan pelayanan pada sebuah perusahaan.

2. Bagi Instansi

Terjalannya kerja sama yang saling menguntungkan antara universitas dan instansi yang bersangkutan yang mana instansi mendapatkan bantuan tenaga dari mahasiswa magang.

3. Bagi Mahasiswa

Untuk memperoleh pengalaman dan ilmu dalam dunia kerja nyata sehingga ilmu yang diperoleh dapat diterapkan selama perkuliahan. Juga menambah pengetahuan dan dapat mengembangkan wawasan, kemampuan serta keterampilan bagi mahasiswa.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara, menggunakan data sekunder dan data primer. Data sekunder yaitu dilakukan pengambilan data yang bersumber dari buku, artikel yang telah diterbitkan,

dan dokumen instansi tentang Pelayanan Publik dan Evaluasi Kepuasan Masyarakat yang telah diterapkan oleh instansi. Sedangkan data primer yaitu dilakukannya pengambilan data dengan wawancara bersama Kepala Bidang atau pegawai untuk mendapatkan informasi.

1.6 Tempat dan Waktu Magang

Dalam melaksanakan kegiatan magang penulis memilih kantor Disdukcapil Kota Sawahlunto yang beralamat di Jl. Soekarno Hatta, Durian II, Kec.Barangin, Kota Sawahlunto, Sumatera Barat. Pelaksanaan magang akan berlangsung selama 40 (empat puluh)hari kerja.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan Tugas Akhir ini dibagi menjadi lima bab. Yang mana setiap bab masing-masingnya akan memberikan penjelasan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang dari masalah, rumusan masalah, tujuan dari kegiatan magang, manfaat dari kegiatan magang, waktu dan tempat kegiatan dilaksanakannya kegiatan magang, serta sistematika dari penulisan tugas akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan tentang landasan teori pendukung yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu prosedur pelaksanaan Evaluasi Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum kantor Disdukcapil Kota Sawahlunto, sejarah berdirinya Disdukcapil Kota Sawahlunto, visi dan misi Disdukcapil Kota Sawahlunto, struktur organisasi kantor Disdukcapil Kota Sawahlunto, serta tugas pokok dan fungsi masing-masing bidang.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan penjelasan dan penguraian dari hasil kegiatan magang tentang prosedur pelaksanaan Evaluasi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Disdukcapil Kota Sawahlunto sesuai dengan fakta yang ada.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran yang akan diberikan kepada kantor Disdukcapil Kota Sawahlunto selama kegiatan magang berlangsung sehingga dapat dijadikan sebagai pedoman bagi perusahaan

