

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Masyarakat sebagai penerima layanan memiliki hak dan kewajiban dalam menerima sebuah pelayanan. Pelayanan yang diterima masyarakat merupakan bentuk kegiatan yang dilakukan dalam memenuhi kebutuhan barang serta jasa dari suatu pihak. Masyarakat sebagai makhluk sosial tidak dapat berdiri sendiri dalam memenuhi kebutuhannya tanpa ada yang memberikan pelayanan seperti pemerintah. Hal ini didukung oleh pernyataan Suandi (2019) menyatakan bahwa manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan pelayanan tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan bermasyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak jarang tidak sesuai dengan aturan dan tatacara yang sudah ditetapkan oleh pemerintah dan masyarakat sebagai penerima layanan tidak dapat menerima pelayanan yang diinginkan, sehingga mengakibatkan masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan yang telah mereka terima.

Kepuasan masyarakat merupakan hasil umpan balik dari pelayanan yang telah dilakukan oleh sebuah organisasi maupun pelayanan yang telah diberikan orang lain. Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik, faktor utama dari penentu kepuasan masyarakat adalah dari kualitas jasa yang diberikan. Tingkat kepuasan masyarakat tersebut dipengaruhi oleh pelayanan publik yang diberikan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Selanjutnya, Brahim (2010)

mengungkapkan pemerintah memiliki fungsi dimana salah satunya yaitu fungsi pelayanan yang membuahkan keadilan dalam kehidupan bernegara ditengah masyarakat termasuk hubungan eksternal, keuangan, dan keamanan.

Rendahnya mutu pelayanan yang diberikan menjadi citra negatif organisasi pemerintah di kalangan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud dengan memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar tersebut. organisasi publik harus mampu membangun komitmen yang sama untuk menciptakan visi dalam perbaikan proses layanan. Mahsyar (2011) menambahkan tuntutan terhadap pelayanan publik seringkali tiak sesuai dengan harapan , pelayanan publik selama ini masih berbelit-belit, lamban, mahal, melelahkan, dan tidak pasti.

Tingkat kepuasan masyarakat merupakan nilai yang diberikan terhadap kinerja yang diperoleh terhadap kinerja yang diberikan ke masyarakat. Rohayatin, dkk (2017) mengungkapkan bahwasanya pelayanan publik adalah salah satu unsur penting dalam pemerintah, sehingga pelayanan yang diberikan harus berorientasi pada kepentingan publik dengan memperhatikan kualitas yang pelayanan yang diberikan agar masyarakat sebagai penerima layanan memberikan respon positif terhadap layanan yang diberikan. Maka dari itu, untuk mencapai fungsi tersebut, organisasi pada birokrasi harus professional, komunikatif, aspiratif, serta responsif agar masyarakat sebagai pengguna jasa dapat merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Kepuasan masyarakat berkaitan dengan kinerja yang dihasilkan oleh aparat negara, masyarakat akan melakukan penilaian atau evaluasi dari hasil kerja aparat

tersebut apakah masyarakat puas atau tidak. Penilaian kepuasan masyarakat ini Pelayanan publik oleh pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan dalam pelayanannya sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat hal ini di tandai dengan adanya berbagai keluhan dari masyarakat. Evaluasi yang berasal dari pengguna layanan , merupakan elemen pertama dalam mengetahui kualitas pelayanan publik. Elemen kedua adalah kemudahan suatu pelayanan publik dikenali baik sebelum atau sesudah proses pelayanan itu diberikan. Sesuai Kep. MENPAN No. 14/2017 prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, dan kedisiplinan .

Dalam memberikan pelayanan yang optimal dan maksimal, tentunya diperlukan data dan informasi yang dapat mengukur tingkat pelayanan publik, termasuk dalam bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Oleh karena itu atas dasar peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi No.14 tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Menciptakan kepuasan masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan tiap-tiap pemberi pelayanan. Langkah yang perlu ditempuh oleh pihak pemberi layanan dalam menciptakan kepuasan masyarakat antara lain adalah dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Parasuraman dkk(1988:14), mengungkapkan lima faktor dominan atau penentu mutu pelayanan jasa, yaitu: penampilan, kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, yang pada akhirnya

menjadi penentu tingkat kepuasan. Apabila layanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya apabila layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu organisasi publik yang berorientasi memberikan pelayanan terhadap kebutuhan data kependudukan dan pencatatan sipil masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini memberikan pelayanan langsung ke masyarakat, yang mana ini menuntut pemberian layanan serta kinerja yang maksimal dan terbaik kepada masyarakat, agar apa yang menjadi hak masyarakat terpenuhi melalui pelayanan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan.

Untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan peningkatan kualitas layanan guna memenuhi target dari pemerintah, perlu diadakannya evaluasi kepuasan masyarakat agar menjadi perbaikan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu penting adanya suatu bentuk evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melalui suatu metode yang menjadi pedoman peningkatan kualitas layanan yang terbaik.

Berdasarkan penjelasan diatas,maka penulis tertarik menggunakan judul **“Evaluasi Kepuasan Masyarakat pada Bidang Pendaftaran Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang di atas dapat dirumuskan masalahnya , yaitu

1. Bagaimana Evaluasi Kepuasan Masyarakat pada Bidang Pendaftaran Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang ?
2. Apakah hambatan atau masalah dalam Evaluasi Kepuasan Masyarakat pada Bidang Pendaftaran Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang ?
3. Apakah solusi dari masalah Evaluasi Kepuasan Masyarakat pada Bidang Pendaftaran Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang ?

## **1.3 Tujuan Magang**

2. Untuk mengetahui bagaimana Evaluasi Kepuasan Masyarakat pada Bidang Pendaftaran Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.
3. Untuk mengetahui hambatan dan masalah pada Evaluasi Kepuasan Masyarakat pada Bidang Pendaftaran Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

4. Untuk mengetahui solusi dalam mengatasi hambatan dan masalah dalam Evaluasi Kepuasan Masyarakat pada Bidang Pendaftaran Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

#### **1.4 Manfaat Magang**

2. Untuk memberikan pengalaman kerja bagi mahasiswa dalam keterampilan praktek.
3. Menambah pengetahuan dan informasi tentang Evaluasi Kepuasan Masyarakat pada Bidang Pendaftaran Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.
4. Sebagai sarana untuk aplikasi ilmu yang telah dipelajari dibangku perkuliahan dengan praktek lapangan.

#### **1.5 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi dan wawancara di lapangan selama 40 kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Dalam hal ini, penulis mengamati secara langsung didalam perusahaan tersebut guna mendapatkan data yang akurat dengan keadaan yang sesungguhnya,serta melakukan wawancara dengan masyarakat serta pihak bidang yang bersangkutan.

#### **1.6 Tempat dan Waktu Magang**

Adapaun tempat yang penulis pilih untuk menjalankan kegiatan magang ini adalah pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang beralamat di Jl. Jenderal Sudirman No.1, Kampung Jao, Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat 25175.

Waktu pelaksanaan magang beralangsur selama 40 hari kerja yang terhitung dari 16 Januari sampai 13 Maret 2023.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Agar lebih fokus pada pokok yang telah diajukan, maka penulis memberikan sistematika sesuai dengan pembahasan. Adapun sistematika tersebut adalah.

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, metode pengumpulan data, tempat dan waktu magang, serta sistematika penulisan tugas akhir.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tinjauan umum mengenai Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Prima.

#### **BAB III : GAMBARAN UMUM INSTANSI**

Bab ini di uraikan tentang sejarah singkat, Profil, visi, misi dan moto, tujuan organisasi, struktur organisasi, tugas dan fungsi serta logo dan makna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

#### **BAB IV : PEMBAHASAN**

Bab ini merupakan penjelasan dan uraian dari hasil studi selama kegiatan magang di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang tentang Evaluasi Kepuasan Masyarakat Pada Bidang Pendaftaran Penduduk Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang sesuai dengan fakta yang ada. Pada bab ini akan menjawab rumusan masalah dan tujuan magang.

#### **BAB V : PENUTUP**

Berisikan kesimpulan laporan magang serta saran bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang yang bersifat membangun.





