

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi pelayanan masyarakat, fungsi pembangunan serta fungsi perlindungan, untuk mewujudkan fungsinya sebagai pemberi layanan kepada masyarakat, dikeluarkanlah pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah yang tertuang dalam KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003. Kebijakan ini ditujukan untuk memaksimalkan pelayanan pemerintah dalam menciptakan pelayanan prima dan profesional, serta memberikan pelayanan yang memperhatikan hak-hak masyarakat yang berpedoman pada prinsip-prinsip pelayanan publik.

Kemajuan teknologi dan tuntutan publik yang kian kritis, mewajibkan unit penyelenggara pelayanan publik untuk memperbaiki sistem pelayanan. Perbaikan kualitas pelayanan terhadap masyarakat oleh pemerintah juga dituntut dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 yang menjelaskan tentang kewajiban negara dalam melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Seiring harapan dan tuntutan seluruh penduduk dan warga negara, pemerintah selaku penyelenggara publik melalui pelayanan publik terus berupaya membangun kepercayaan masyarakat.

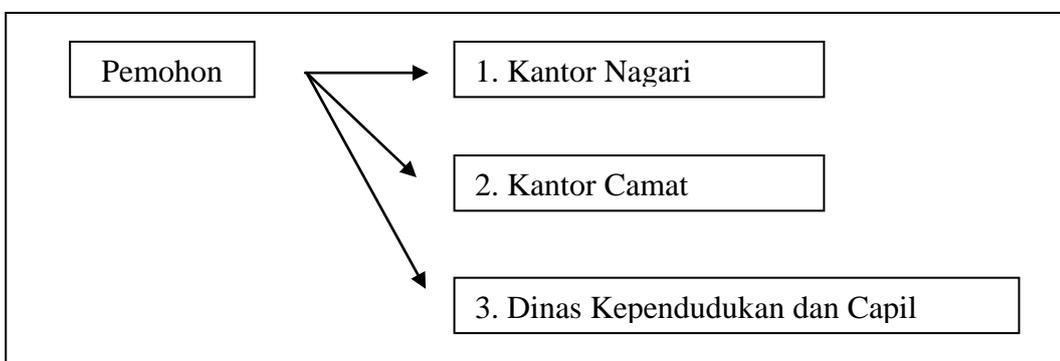
Hal ini senada dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 tahun 2014 yang menjelaskan bahwa mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan merupakan sasaran utama pemerintahan daerah. Pasal 12 ayat (2) UU No 23/2014 menyatakan bahwa administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan urusan wajib pemerintahan daerah selain pelayanan dasar. Pendaftaran kependudukan, pencatatan sipil, didata dan ditertibkan serta diterbitkan dan dikelola sebagai informasi administrasi kependudukan. Administrasi Kependudukan menghasilkan data kependudukan, yang semuanya dipergunakan untuk pelayanan publik, perencanaan pembangunan, alokasi anggaran, pembangunan demokrasi, dan penegakan hukum serta pencegahan kriminal.

Salah satu instansi pemerintah penyedia layanan publik pada Pemerintah Daerah adalah Kecamatan. Kecamatan atau bagian wilayah dari Kabupaten

dipimpin oleh seorang Camat. Menurut pasal 221 ayat (1) Undang-undang Pemerintahan Daerah, Kecamatan dibentuk untuk meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintah, meningkatkan pelayanan publik serta meningkatkan pemberdayaan masyarakat desa/ kelurahan maupun nagari.

Kecamatan Sijunjung adalah Ibu Kota Kabupaten Sijunjung. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, Kantor Camat Sijunjung termasuk bagian dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada di Pemerintah Daerah Kabupaten Sijunjung. Kantor Camat Sijunjung merupakan salah satu unit pelayan publik secara langsung bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Camat Sijunjung berupaya dalam meningkatkan kinerja dan mutu pelayanan publik. Hal ini terlihat dari salah satu misi Kecamatan Sijunjung yang tertuang dalam LAKIP Kecamatan Sijunjung tahun 2016 yaitu mewujudkan pemerintahan yang bekerja dan melayani, serta terlaksananya pelayanan prima. Dapat dilihat disini bahwa pelayanan merupakan target utama yang akan dilakukan oleh Kantor Camat Sijunjung.

Pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Sijunjung mengacu pada Perda Kabupaten Sijunjung No 13/2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Sijunjung Nomor 5/2010 tentang Administrasi Kependudukan. Pedoman pelaksanaannya termuat dalam Peraturan Bupati Sijunjung Nomor 19 Tahun 2010 tentang Prosedur Pelayanan Kartu Keluarga, KTP, Surat Pindah dan Akta Kelahiran. Di dalam Peraturan Daerah ini dijelaskan mekanisme pengurusan mulai dari tingkat Nagari, Kecamatan, hingga tingkat Kabupaten pada Disduk Capil Kabupaten Sijunjung. Alur pelayanan administrasi kependudukan dapat dilihat dari gambar 1 berikut ini :



Gambar 1. Alur Pelayanan Administrasi Kependudukan

Dari gambar 1 dapat dilihat bahwa dalam proses pengurusan administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP, KK, Surat Pindah, Akta Kelahiran dan Akta Kematian, setiap penduduk atau pemohon harus mengikuti alur administrasi pada setiap unit pelayanan. Pemohon tidak bisa langsung melakukan pengurusan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal ini dikarenakan semua persyaratan harus dilengkapi di Nagari. Sementara itu Kecamatan bertindak sebagai pemberi rekomendasi serta melakukan pengecekan ulang terhadap persyaratan dalam administrasi kependudukan tersebut. Tujuannya agar pemohon yang telah berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat langsung dilayani tanpa ada kendala kurang lengkapnya persyaratan. Hal ini tentu saja bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Terlepas dari berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilaksanakan Kantor Camat Sijunjung, ternyata masih mendapat nilai yang negatif dari masyarakat. Dilansir Antara News pada 16 Mei 2016, Khalfian Nurafilis, Sekretaris Camat Sijunjung mengungkapkan masih adanya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Camat Sijunjung. Masyarakat menilai pelayanan masih menyulitkan dan membutuhkan waktu yang cukup lama. Dari Sumber yang sama, Wali Nagari Solok Ambah, Idrus Hakimi, menjelaskan selama ini yang menjadi keluhan masyarakat daerah itu adalah tidak tersedianya sarana transportasi umum cukup menghambat masyarakat nagari itu dalam mengurus dokumen yang mereka butuhkan. Keluhan masyarakat tersebut menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan Kantor Camat Sijunjung belumlah mewujudkan kepuasan masyarakat, pada dasarnya salah satu indikator keberhasilan pelayanan publik adalah dilihat dari segi tingkat kepuasan masyarakat. Dalam arti kata apabila kualitas layanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan semakin baik, maka masyarakat akan merasa puas.

Dalam KEPMENPAN Nomor 25/2004 terdapat suatu ketentuan pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan instansi pemerintahan. Dengan adanya aturan penyusunan IKM ini, masyarakat diberi kesempatan untuk menilai kinerja unit pelayanan instansi pemerintahan secara langsung sesuai dengan kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat itu sendiri.

Selain itu dengan adanya Indeks Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat mewujudkan akuntabilitas pelayanan publik secara berkala.

Berdasarkan uraian diatas, dilakukan penelitian di Kantor Camat Sijunjung yang diberi judul **“Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Sijunjung”**.

B. Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian di atas dirumuskan permasalahan penelitian sebagaimana berikut :

1. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan di Kantor Camat Sijunjung?
2. Adakah hubungan kepuasan masyarakat dengan status sosial ekonomi masyarakat Kecamatan Sijunjung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini memiliki tujuan sebagaimana berikut :

1. Mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Sijunjung.
2. Mengetahui hubungan kepuasan masyarakat dengan Status Sosial Ekonomi masyarakat Sijunjung.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan atau patokan untuk mengembangkan penelitian ilmiah tentang Indeks Kepuasan Masyarakat yang merupakan cerminan penilaian pelayanan pemerintah terhadap masyarakat.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah Daerah

Penelitian ini sebagai gambaran dan masukan kepada pemerintah daerah Kabupaten Sijunjung terkait pemberian pelayanan kepada masyarakat, khususnya pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Sijunjung.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan pada masyarakat Kabupaten Sijunjung khususnya pada masyarakat di Kecamatan Sijunjung mengenai penilaian pelayanan yang diberikan pemerintah dalam hal ini di Kantor Camat Sijunjung.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini dibuat guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 2 serta untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pelayanan yang diberikan pemerintah terhadap masyarakat.

