

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung “berjalan di tempat” sedangkan implikasinya sangatlah luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya dan lain-lain.¹ Dalam kehidupan politik, perbaikan pelayanan publik juga sangat berimplikasi luas khususnya dalam memperbaiki tingkat kepercayaan kepada pemerintah. Buruknya pelayanan publik selama ini menjadi salah satu variabel penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Krisis kepercayaan ini teraktualisasi dalam bentuk protes dan demonstrasi yang cenderung tidak sehat menunjukkan kefrustrasian publik terhadap pemerintah.²

Sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang menyatakan bahwa pelayanan publik itu merupakan hak setiap warga negara yang wajib dipenuhi negara, karena negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat di Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam hal ini menurut

¹Implikasi dari pelayanan publik yang cenderung “berjalan di tempat” di bidang ekonomi dimana buruknya pelayanan publik di Indonesia sering menjadi variabel yang dominan mempengaruhi penurunan investasi yang berakibat pada pemutusan hubungan kerja. Di bidang sosial budaya, pelayanan publik yang buruk mengakibatkan terganggunya psikologi masyarakat yang terindikasi dari berkurangnya rasa saling menghargai di kalangan masyarakat, yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpedulian masyarakat baik terhadap pemerintah maupun terhadap sesama.

² Lijan Poltak Sinambela, Sigit Rochadi, Rusman Ghazali, Akhmad Muksin, Didit Setiabudi, Djohan Bima, Syaifudin, *Reformasi pelayanan publik*, Bumi Aksara, Jakarta, 2006, hlm. 1.

UU No. 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa atau/dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.³ Beberapa kasus yang terjadi dalam pelayanan publik yang sering dialami oleh masyarakat seperti prosedur yang berbelit-belit dalam pengurusan surat-surat tertentu, biaya yang tidak jelas sehingga menimbulkan banyaknya pungutan liar, dan pelayanan yang sulit untuk diakses. Maka dari itu pelayanan yang merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat haruslah diperbaiki.⁴

Pada masa sekarang ini, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat diharapkan bisa memberikan pelayanan yang jauh lebih baik lagi. Pelayanan yang diterima oleh masyarakat haruslah berkualitas karena apabila pelayanan yang diterima itu buruk maka akan berdampak terhadap berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintah dan menimbulkan berbagai perspektif pada masyarakat seperti masyarakat yang menganggap aparat pemerintah kurang profesional dan tidak efisien.⁵ Sehingga yang menjadi tuntutan masyarakat terhadap permasalahan pelayanan ini diharapkan bisa terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dapat diberikan pelayanan.

³Lihat dalam UU No. 25/2009 Tentang Pelayanan Publik

⁴Sonia Rahmadhani, 2017, Efektivitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman, Skripsi, Dipublikasikan, Universitas Sumatera Utara, diakses repository.usu.ac.id

⁵*Ibid.* Sonia Rahmadhani, 2017

Untuk merealisasikan hak-hak masyarakat, maka dituntut efektivitas kerja yang baik dari instansi pemerintah.⁶Efektivitas sering digunakan sebagai konsep tentang efektif dimana sebuah organisasi bertujuan untuk menghasilkan.⁷Efektivitas adalah suatu ukuran sampai sejauhmana organisasi dapat melaksanakan seluruh tugas-tugasnya dan mencapai semua sasaran atau tujuannya.

Apabila hal ini dikaitkan dengan masalah kerja pegawai, maka efektivitas dapat dipandang sebagai ukuran bagi para pegawai atau karyawan agar dapat melaksanakan seluruh pekerjaannya dalam rangka membantu organisasi mencapai sasaran atau tujuannya. Sehingga, efektivitas merupakan suatu kegiatan atau tugas pokok yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara memaksimalkan tujuan agar sasaran yang dicapai dapat dinilai tepat dan positif.⁸

Melihat hasil penelitian mengenai efektivitas yang diteliti Shinta Bonita Moningga mengenai Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kolongan Kecamatan Tomohon Tengah Kota Tomohon. Dimana didapati kesimpulan bahwa efektivitas kerja Pegawai Negeri Sipil dalam pelayanan publik di kantor kelurahan kolongan, belum

⁶Shinta Bonita Moningga, Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kolongan Kecamatan Tomohon Tengah Kota Tomohon, jurnal vol 1(4) 1-10. 2014 diakses di <https://scholar.google.co.id> pada tanggal 18 juli 2018 pada pukul 19.30 WIB

⁷(efektivitas organisasi) dapat dilakukan dengan memperhatikan kepuasan, pencapaian visi organisasi, pemenuhan aspirasi, pengembangan sumber daya manusia organisasi dan aspirasi yang dimiliki, serta memberikan dampak positif bagi masyarakat.

⁸ Imelda Febliany, Nur Fitriyah, Enos Paselle, Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Penyerapan Investasi Di Kalimantan Timur (Studi Pada Badan Perijinan Dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur), jurnal Vol 2(3) 410-420. 2014 diakses di <https://scholar.google.co.id>

efektif.⁹Selanjutnya hasil penelitian kedua yang diteliti oleh Jessica Luas, Marthen Kimbal, Frans Singkoh, yang berjudul Efektivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Kakaskasen Dua Kecamatan Tomohon Utara Kota Tomohon.Yang mana hasilnya menyimpulkan bahwa pelayanan di kelurahan Kakaskasen sudah efektif.¹⁰

Dari hasil dua penelitian diatas yang menunjukkan hasil berbeda bisa menjadikan dasar penelitian mengenai efektivitas ini sangatlah perlu mengingat bahwa suatu keefektifan di suatu instansi begitu penting karena di Indonesia fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah sarat dengan permasalahan. Seperti tentang cara pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang sering direndahkan martabatnya sebagai warga negara. Masyarakat ditempatkan sebagai klien yang membutuhkan bantuan pejabat birokrasi, sehingga harus tunduk pada ketentuan birokrasi dan kemauan dari para pejabatnya.

Menurut Karl D.Jackson bahwa birokrasi di Indonesia adalah model *bureaucratic polity* dimana terjadi akumulasi kekuasaan pada negara dan menyingkirkan peran masyarakat dari ruang politik dan pemerintahan. Sedangkan Richard Robinson dan King menyebut birokrasi di Indonesia sebagai *bureaucratic authoritarian*.¹¹ Sehingga untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Salah satu

⁹*Op.cit.* Shinta Bonita Moningka 2014. Hal 5

¹⁰Jessica Luas, Marthen Kimbal, Frans Singkoh, Efektivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Kakaskasen Dua Kecamatan Tomohon Utara Kota Tomohon, jurnal, Vol 2(2) 1-12 2017 diakses di <https://scholar.google.co.id>.

¹¹ Konsep Bureaucratic Authoritarian dimana sumber kekuasaan berada pada satu tangan atau badan yang memiliki kekuasaan yang mutlak. Semua perencanaan dan pelaksanaan dikendalikan secara terpusat. Rujuk Hamka Hendra Noer, Ph.D. Ketidaknetralan Birokrasi Indonesia. 2014 diakses di <https://books.google.co.id/books?>

upaya pemerintah adalah dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip *good governance*, yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat.¹²

1.2 Rumusan Masalah

Sumatera Barat sudah berada dalam zona hijau, artinya dari segi implementasi efektifitas standar pelayanan publik yang dipenuhi oleh Sumbar sudah bagus, bahkan mencakup beberapa kabupaten dan kota yang ada di Sumbar. Hal ini di tuturkan salah seorang anggota Ombudsman RI pusat, Ninik Rahayu¹³ “Itu menjadi bukti bahwa pemahaman masyarakat telah baik dari segi kesadaran sertakeberanian untuk mengungkap serta melapor secara konstruktif untuk pelayanan publik yang lebih baik,” tuturnya.¹⁴ Namun kenyataan di lapangan masih sering ditemui birokrasi menjadi komoditi bagi aparatur pemerintah sehingga pelayanan umum menjadi lambat, mahal, berbelit-belit dan tidak jelas, bahkan untuk hal kecil sekalipun seperti pembuatan KTP.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2008 merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang mempunyai tugas pokok melaksanakan

¹² Konsep *good governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Menerapkan praktik *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik.

¹³ Menjadi lembaga negara yang bersifat mandiri serta independen, Ombudsman Republik Indonesia (RI) hadir sebagai lembaga yang berfungsi untuk mengawasi pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah, termasuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bersumber dari dana APBN/APBD.

¹⁴Lihat <https://www.gentaandalas.com/ombudsman-ri-sumbar-sudah-bagus-dalam-hal-pelayanan-publik/> pada tanggal 14 juli 2018 pada pukul 16.00 WIB

urusan Pemerintahan Daerah dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta tugas pembantuan. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi : (a) Perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil; (b) Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil; (c) Pembinaan dan pelaksanaan urusan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil; (d) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.¹⁵

Untuk memenuhi tuntutan masyarakat terutama dalam peningkatan kualitas pelayanan serta menghadapi perkembangan dunia modern yang menuntut serba cepat dan tepat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang memegang peranan penting dalam mendukung laju berkembangnya data kependudukan sebagai bahan dasar pertimbangan perencanaan pembangunan.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 04 tahun 2008 tentang urusan Pemerintahan Kota Padang, pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil merupakan kewenangan Pemerintah Daerah. Berdasarkan kewenangan tersebut dapat diberikan gambaran umum pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada tabel berikut :

¹⁵Diakses di http://bappeda.padang.go.id/up/download/Renstra_Disdukcapil-2014-2019.pdf pada tanggal 2 oktober 2017 pada pukul 14.20 WIB

Tabel 1.1

**Jenis Pelayanan
Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang**

Jenis pelayanan	Rincian pelayanan
1. Pencatatan data biodata untuk penerbitan NIK, pencatatan peristiwa kependudukan dan pendataan Penduduk Rentan Admuduk.	
2. Pencatatan peristiwa penting	
3. Penerbitan Dokumen hasil Pendaftaran Penduduk	-Biodata penduduk -Kartu Keluarga (KK)
4. Penerbitan dokumen hasil pencatatan sipil	-Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan -Surat keterangan kependudukan -Akta Kelahiran -Akta Kematian -Akta Perkawinan -Akta Perceraian
5. Perubahan akta catatan sipil karena terjadinya peristiwa penting	-Akta Pengakuan Anak -Pengangkatan anak -Pengesahan anak -Perubahan nama -Perubahan kewarganegaraan -Peristiwa penting lainnya

Sumber : Renstra Disdukcapil Kota Padang tahun 2014-2019

Begitu banyak pelayanan administratif yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang, seperti pelayanan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan akte kelahiran merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan akte kelahiran sangat vital dalam kehidupan warga karena keduanya menjamin keberadaan, identitas warga, dan hak-hak sipil lainnya. Pelayanan seperti itu tentu sangat penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh negara. Tetapi justru pada bidang inilah paling banyak adanya keluhan dari masyarakat dan inilah yang menjadi alasan peneliti mengambil fokus kajian bidang pelayanan administrasi KTP.

Pemerintah Kota Padang terus memperbaiki pelayanan publik dari waktu ke waktu. Salah satunya adalah pelayanan terhadap dokumen kependudukan. Pada hari Jum'at tanggal 24 Mei 2016 Wakil Walikota Padang Emzalmi Zaini menghadiri launching Pelayanan Pendaftaran Penerbitan Dokumen Dukcapil Online pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang. Dengan dilaunching pelayanan secara online ini diharapkan semakin memudahkan masyarakat dalam berurusan pada dinas pelayanan publik di Kota Padang. Pelayanan pendaftaran penerbitan secara online ini akan sangat bermanfaat dalam melakukan kontrol.

Dirjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri RI, Zudan Arif Fakrullah mengatakan, pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang merupakan salah satu terbaik di Indonesia. Hal ini tidak terlepas dari inovasi-inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Padang melalui jajaran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Pelayanan Pendaftaran Penerbitan Dokumen Dukcapil Online ini tentu akan mampu meningkatkan pelayanan secara prima kepada masyarakat. Tentunya menjadi suatu inovasi yang bagus, dan dari Kementerian Dalam Negeri akan mendorong terus ke arah itu.¹⁶

Adanya pemberitaan dari Harian Haluan pada Tanggal 10 September 2016 yang berisikan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang kembali dilaporkan terkait pelayanan dan maladministrasi ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat. Kali ini, pelapornya seorang pengacara. Sebelumnya, seorang warga juga melaporkan instansi ini, instansi

¹⁶Diakses di <https://www.bentengsumbar.com/2016disdukcapil-kota-padang-launching.html> pada tanggal 25 september 2018 pukul 19.45 WIB

yang dipimpin oleh Wedistar dilaporkan oleh pengacara bernama Imam Partaonan Hasibuan. Dalam laporannya, Imam menyebut kalau pelayanan Disdukcapil tidak maksimal dan bertele-tele. Peralnya, yang bersangkutan mengklaim telah mengurus Kartu Keluarga (KK) selama satu bulan terakhir belakangan ini, namun selalu saja ada kekurangan.

Pada awalnya Imam ke Disdukcapil untuk mengubah identitas yang salah di akta putih yang sudah dikeluarkan oleh pihak Kecamatan pada tanggal 29 Agustus 2016 lalu. Selanjutnya Imam diberitahu untuk membuat Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM). Setelah surat tersebut diurus, namun Imam diminta untuk menunggu beberapa hari untuk penyelesaiannya. Adapun identitas yang ingin diperbaiki oleh Imam di KK miliknya tersebut adalah tanggal lahir istrinya yang seharusnya tanggal 20 Juni 1992, namun di KK tertera tanggal 20 September 1992. Tidak hanya itu saja, pendidikan terakhir sang istri juga dibuat SLTA, seharusnya sarjana dan tempat lahir Imam dibuat di Ujung Batu, Sumatera Utara namun malah dibikin di Kota Medan. Setelah diperbaiki, ternyata hanya pendidikan terakhir istri dan tempat lahir Imam saja yang diperbarui, sementara bulan lahir istrinya yang salah tidak diperbaiki. Namun, keanehan Imam rasakan ketika dirinya kembali datang ke Disdukcapil Kota Padang untuk memperbaiki data yang salah di KK pada Jumat (9/9/2016). Dirinya diminta untuk membuat surat pernyataan dengan melampirkan ijazah. Imam sendiri tidak berkenan karena dirinya hanya ingin memperbaiki data seperti yang sudah ia lakukan sebelumnya. Pihak Capil menganggap bahwa data yang salah tidak boleh diubah jika tidak melampirkan akta kelahiran milik istrinya. Awalnya pihak Capil cuma meminta

ijazah. Sehingga ia merasa dipermainkan dan tidak mau bolak-balik ke kediaman, akhirnya Imam pun tidak berkenan untuk melampirkannya hingga akhirnya terjadi perdebatan yang cukup alot antara Imam dengan petugas dan Kadisdukcapil sendiri di ruangnya,

Hal inilah yang akhirnya mendorong Imam untuk membuat laporan ke Jakarta, laporan itu akan diberikan pada Ombudsman. Terkait pelayanan dan ketidaktepatan petugas serta kesalahan prosedur yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Padang. Sementara itu, Ombudsman menyatakan akan mempelajari terlebih dahulu laporan dari Imam Partaonan Hasibuan. Dalam hal ini Adel Wahidi selaku asisten Ombudsman RI perwakilan Sumatera Barat menjelaskan bahwa pihak Ombudsman telah menerima surat pengaduan nomor laporan : 0210/LM/IX/2016 terkait dugaan ketidaktepatan dan penyimpangan pelayanan publik yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Padang.

Lebih lanjut Adel juga melihat ada prosedur berbeda dan ketimpangan prosedur dalam pengurusan identitas KK masyarakat yang salah dilakukan oleh Disdukcapil Kota Padang. Yang mana terlihat bahwa Disdukcapil tidak terampil dalam menghadapi komplain masyarakat sesuai dengan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 76 Tahun 2013. Sesuai pasal 8 ayat (1) huruf a dan d Undang-undang (UU) Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, dimana institusi tersebut diberi wewenang untuk pemanggilan dan meminta keterangan secara lisan dan atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain terkait laporan yang disampaikan ke Ombudsman. Sebelumnya, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang, Wedistar, bersama dua anggotanya

mendatangi Kantor Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat, Selasa (6/9) siang. Hal itu untuk memenuhi surat panggilan yang dilayangkan Ombudsman beberapa waktu lalu karena adanya keluhan masyarakat terkait proses pencetakan KTP elektronik.¹⁷

Ditambah lagi dengan adanya Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat memanggil Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang dan Camat se Kota Padang hari Kamis Tanggal 24 Agustus 2017, terkait pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), banyak masyarakat mengeluhkan kepada Ombudsman RI Sumatera Barat terkait tidak adanya kepastian waktu dan prosedur pembuatan KTP serta dugaan maladministrasi tidak memberikan pelayanan pembuatan KTP di beberapa kecamatan di Kota Padang.

Pertemuan tersebut di hadiri oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang, 10 Kecamatan dan 1 Kecamatan yang tidak hadir yaitu Camat Bungus Teluk Kabung. Dalam pertemuan tersebut, Yunafri, Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat yang diwakili oleh Yunesa Rahman Asisten Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, menjelaskan bahwa tujuan dari pemanggilan tersebut adalah meminta klarifikasi/penjelasan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang dan Camat se Kota Padang terkait kendala-kendala yang di hadapi dalam pelayanan kartu tanda penduduk (KTP), serta mencari solusi yang baik kedepannya, terutama 5 (lima) poin pemberitahuan Sekretaris Daerah Kota Padang dalam pelayanan KTP. Dinas

¹⁷Diaksesdi<http://harianhaluan.com/mobile/detailberita/59677/warga-padang-ramairamai-perkarakan-disdukcapil-ada-apa/2>pada tanggal 29 september pada pukul 14.37 WIB

Pendudukan dan Catatan Sipil Kota Padang menjelaskan beberapa kendala dalam pelayanan KTP adalah terjadinya kekosongan blangko KTP semenjak tahun 2016 sampai bulan Juni 2017.

Blangko KTP baru ada pada bulan Juni 2017 dan yang telah tercetak sebanyak 26.000. Saat ini blangko KTP sudah habis kembali, kekosongan blangko KTP tersebut telah diajukan penambahan blangko KTP ke Kementerian Dalam Negeri melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Sumatera Barat sebanyak 80.000 blangko KTP. Permasalahan lainnya yaitu kekurangan SDM (Sumber Daya Manusia), tidak berjalannya dengan baik SMS Gateway, jaringan internet yang kurang bagus dan jumlah peralatan yang tidak mencukupi.

Hal tersebut membuat pemberitahuan dari Seketaris Daerah Kota Padang terkait penyelesaian KTP dalam waktu 24 jam tidak bisa terlaksana. Permasalahan ketersediaan blangko KTP juga disampaikan oleh Ances Kurniawan Camat Padang Timur, ketidak pastian datangnya blangko KTP membuat masyarakat bolak balik untuk datang ke kantor Camat untuk menanyakan KTPnya. Selanjutnya Fuji Astomi Camat Padang Selatan menjelaskan bahwa dasar dari prosedur pembuatan KTP adalah Peraturan Daerah No.3 tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Perda tersebut menjelaskan jangka waktu pengurusan KTP adalah 14 hari kerja. Menurutnya harus ada UPT (Unit Pelaksana Teknis) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang di tingkat Kecamatan. Fuji menjelaskan, kendala pembuatan KTP bisa dari masyarakat yang tidak melengkapi persyaratan dalam pembuatan KTP dan bisa juga dari petugas di

kecamatan, jika kendalanya dari petugas kecamatan yang tidak kompeten dalam memberikan pelayanan, maka Fuji Astomi akan memberikan sanksi seperti memindahkan petugas tersebut kepada bagian yang lain. Selanjutnya Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, akan menyampaikan hasil rapat tersebut kepada Walikota Padang dan menunggu laporan tindaklanjut dalam perbaikan pelayanan KTP di Kota Padang.¹⁸

Dengan adanya penjelasan mengenai keluhan dan permasalahan yang di adukan masyarakat di atas sehingga peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana efektifitas pelayanan publik diDinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Padang Tahun 2017?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab perumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pelayanan publik dalam memberikan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Padang.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil yang nanti akan dicapai pada penelitian ini diharapkan memberi manfaat seperti berikut:

- a. Secara teoritis, penelitian yang akan dilakukan ini dapat dijadikan suatu bahan studi perbandingan selanjutnya dan akan menjadi

¹⁸ Diakses pada <https://kumparan.com/rendra-catur/ombudsman-sumbar-panggil-kadis-dukcapil-kota-padang-dan-camat-se-kota-padang-layanan-ktp> pada tanggal 1 oktober 2017 pada pukul 10.10 WIB

sumbangan pemikiran ilmiah dalam melengkapi kajian-kajian yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya menyangkut masalah Efektivitas Pelayanan Publik.

- b. Secara praktis, hasil dari penelitian yang akan dilakukan ini yaitu dapat menjadi suatu bahan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Padang dalam melakukan usaha untuk memberikan pelayanan publik yang efektif.

