

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap-tiap organisasi atau instansi.

Salah satu dari penyelenggara layanan publik ialah instansi pemerintahan. Bentuk layanan dari instansi pemerintah ini, diantaranya yaitu pada bidang administrasi kependudukan. Dalam Pasal 1 UU No. 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan

Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan. Untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan Pembina dan penanggung jawab. Pembina tersebut terdiri atas pimpinan lembaga Negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah non kementerian, pimpinan lembaga komisi Negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya; gubernur pada tingkat provinsi; bupati pada tingkat kabupaten; dan wali kota pada tingkat kota.

Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan; pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat; dan pelayanan konsultasi. Apabila terdapat ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan yang bertanggung jawab adalah penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggaraan. Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Selain itu, dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.

Sejak dikeluarkannya UU No. 22 Tahun 1999 yang kemudian direvisi dengan UU No. 32 Tahun 2004, Pemerintahan Daerah secara terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasaan untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan kebijakan ini, pemerintah daerah diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat setempat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan lokal.

Kualitas pelayanan prima yang dimaksud yaitu pelayanan yang mendekatkan pemerintah kepada masyarakat. Hal ini diwujudkan dengan cara mengetahui dan menganalisis berbagai persoalan yang dihadapi oleh masyarakat, untuk kemudian menciptakan strategi pelayanan yang efisien.

Berdasarkan penelitian terdahulu (Nina Hartiani dkk, 2023) dan (Fahlefi, 2021) hasil penelitian didapati dari dimensi *tangible* (ketampakan fisik) sudah memenuhi kualitas pelayanan dengan baik dan memberikan pelayanan kepada Masyarakat dengan nyaman, dimensi *reliability* (kehandalan) pegawai sudah menjalankan dengan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku dan memiliki standar prosedur dalam menjalankan fungsi sebagai pelayanan kepada Masyarakat agar berjalan dengan terstruktur, dimensi *responsiveness* (ketanggapan) bahwa pegawai sudah menunjukkan sikap tanggap kepada Masyarakat petugas akan merespon dengan baik dan cepat, dimensi *assurance* (jaminan) pegawai dalam menanggapi penyelesaian dengan pelayanan sudah tepat waktu berdasarkan jumlah Masyarakat yang akan dilayani jika sedikit

makan akan tepat waktu, dimensi terakhir yaitu *empaty* (empati) bahwa pegawai sudah menunjukkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan pelayanan dengan tulus, bersikap ramah, serta tidak membedakan sehingga dapat memberikan kepuasan bagi Masyarakat yang melakukan pelayanan.

Dalam Penelitian (Juriko Absussamad, 2019) dan (Nasution, 2014) hasil penelitiannya adalah kualitas pelayanan masih belum baik, hal ini dapat dilihat melalui beberapa hal, seperti upaya peningkatan profesionalisme aparatur yang masih kurang, melaksanakan pelayanan yang kurang tepat waktu, hal ini perlu untuk diperbaiki dengan memperhatikan sisi kualifikasi aparatur dalam memberikan pelayanan dalam hal *reliability*(kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan) dan *assurance* (jaminan).faktor-faktor pendukung seperti motivasi kerja dan kerja sama. Faktor -faktor penghambat seperti sumber daya manusia(SDM) dan saran prasarana.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindukcapil) Kabupaten Rote Ndao merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di wilayah Rote Ndao. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), surat pindah, 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, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat Kabupaten Rote Ndao. Kualitas pelayanan ini diukur menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yaitu, *tangible* (ketampakan fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empaty* (empati).

Dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak-hak dasar warganya. Dalam hal ini urusan wajib tersebut tidak terlepas dari urusan yang wajib dilalukan oleh Pemerintah Kabupaten Rote Ndao khususnya pada unsur aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao.

Berdasarkan kewenangan aparat pemerintah daerah, maka aparat pemerintah pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao harus melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Namun dalam isu yang muncul ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat belum dapat memenuhi harapan semua pihak, terkadang gangguan jaringan menjadi salah satu masalah yang kerap terjadi sehingga menyebabkan terlambatnya pelayanan karena semua dokumen baru bisa diproses setelah jaringan sudah terkoneksi. Disisi lain, masih banyak juga masyarakat belum mengetahui

prosedur tahap alur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga mengakibatkan adanya pencaloan pengurusan.

Maka berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisa tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao”**.

1.2 Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi masalah penelitian ini adalah Apakah Kualitas Pelayanan Publik Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao.

1.3 Persoalan Penelitian

Berdasarkan masalah yang dikemukakan diatas, maka yang menjadi persoalan penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana pengaruh Ketampakan Fisik terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao?
- b. Bagaimana pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao?
- c. Bagaimana pengaruh Ketanggapan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao?
- d. Bagaimana pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao?

- e. Bagaimana pengaruh Empati terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao?

1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

- a. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao.

- b. Manfaat Penelitian

- 1) Manfaat akademik

Sebagai referensi untuk penelitian berikutnya dalam melakukan penelitian lebih lanjut tentang Kualitas Pelayanan Publik

- 2) Manfaat praktik bagi instansi/Perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan wawasan pengetahuan tambahan kualitas pelayanan publik terhadap kinerja pegawai