

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan hak setiap warga negara yang wajib dipenuhi karenanya negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak-hak dasar warganya yang dijamin oleh konstitusi dalam hal ini UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada Bab 1, Pasal 1 ayat 1 ditegaskan bahwa: Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pemberian pelayanan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan peranan birokrasi sebagai dinamisator tugas-tugas dan juga mengarahkan pelayanan masyarakat dengan penuh pengabdian, memperbaiki tata pelaksanaan pelayanan masyarakat secara lebih tertib dan teratur. Pelayanan publik merupakan satu hal yang erat kaitannya dengan pemekaran daerah yang dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat salah satunya melalui peningkatan dan pemerataan pelayanan publik. Dari sini jelas bahwa pembangunan fasilitas publik di satu sisi seyogyanya dibarengi oleh peningkatan kualitas dan efektifitas pelayanan itu sendiri sehingga dapat secara optimal dapat mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat di daerah.

Tugas pemerintah tidak hanya mengatur saja, akan tetapi juga memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi pelayanan selama ini belum mendapat

perhatian dari para aparat birokrasi sebab fungsi mengaturnya lebih dominan dibandingkan porsi pelayanannya. Aparat birokrasi merasa ada dalam posisi penguasa yang lebih menempatkan diri sebagai pengarah daripada pamong, oleh karena itu timbul kecenderungan untuk melihat warga masyarakat sebagai objek pasif dalam pelayanan publik. Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana yang di amanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) adalah dengan di keluarkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2004 tentang Pedoman umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang mana dalam pengukurannya pemerintah telah menetapkan terdapat 14 unsur atau variabel yang "relevan", "valid", "reliabel" yang di jadikan sebagai unsur atau variabel minimal yang harus ada dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Unsur variabel tersebut adalah prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

Melalui unsur atau variabel tersebut di diharapkan dapat di ketahui secara jelas tentang tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah, dan juga di diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat luas untuk dapat menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit

pelayanan instansi pemerintah tersebut. Masyarakat sudah sepatutnya menyadari bahwa pelayanan publik selama ini sudah menjadi masalah yang harus diperhatikan. Masyarakat amat sulit untuk memahami pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi pelayanan publik. Masyarakat sebagai pengguna jasa sering dihadapkan pada begitu banyaknya ketidakpastian ketika mereka berurusan dengan birokrasi khususnya birokrasi pelayanan publik. Adanya ketidakpastian tersebut menyebabkan masyarakat menjadi malas atau enggan untuk melakukan pengurusan terkait pencatatan sipil sehingga masih banyak masyarakat yang belum memiliki seperti, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran, yang merupakan kewajiban bagi setiap warga negara. Pelayanan publik sudah merupakan hak setiap warga negara yang wajib dipenuhi karenanya negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak-hak dasar warganya sesuai Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

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 lepas dari urusan yang wajib dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Madiun khususnya pada unsur aparat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Madiun. Berdasarkan kewenangan aparat pemerintah daerah tersebut, maka aparat pemerintahan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil harus melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Namun, dari berbagai isu yang muncul,

ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat belum dapat memenuhi harapan semua pihak, terutama kalangan masyarakat.

Berangkat dari pengamatan awal saya terkait penelitian yang akan dilakukan ini, menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Madiun belum maksimal dan masih perlu ditingkatkan pelayanannya guna merealisasikan Peraturan Daerah Kabupaten Madiun nomor 7 tahun 2010 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan administrasi kependudukan yang dimaksud terdiri atas pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk. Dari fakta sementara yang lain yakni informasi yang diperoleh baik melalui keterangan masyarakat setempat maupun media seperti koran membuktikan bahwa masih banyak masalah-masalah yang terdapat dalam pelaksanaan layanan publik yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Madiun. Salah satunya ialah masih maraknya calo pengurusan KK dan KTP karena masyarakat tidak mau ribet karena pengurusan yang berbelit-belit di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Madiun. Biasanya sekali titip di jasa calo, masyarakat di kenakan biaya 250.000 sampai 500.000 ribu rupiah(di akses dari Surya.co.id di unduh pada tanggal 20 Januari 2019). Selain itu Adanya keluhan masyarakat kabupaten madiun yang menyatakan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik / E-KTP sangat lama, hingga 3 bulan, mendapat tanggapan dari dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Madiun (rri.co.id di unduh pada tanggal 20 Januari 2019).

Disamping itu juga, pelayanan publik yang di berikan oleh aparatur pemerintah di Indonesia dalam berbagai sektor terutama yang menyangkut pemenuhan hak sipil dan kebutuhan dasar manusia masih di hadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini dapat di lihat dari masih banyaknya pengaduan atau keluhan yang di lakukan oleh masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung seperti pengaduan yang di sampaikan pada Ombudsman Republik Indonesia (ORI) bahwa selama tahun 2014 terdapat sebanyak 6.180 laporan (pengaduan yang di terima per 15 Desember 2014) dan mengalami peningkatan 20% dari tahun sebelumnya (2013) yang hanya berjumlah 5.173 laporan. 43.7% dari 6180 laporan pengaduan yang di terima Ombudsman Republik Indonesia (ORI) merupakan keluhan masyarakat atas pelayanan publik dari pemerintah daerah. Empat pelayanan maladministrasi yang paling banyak di lakukan para instansi adalah penundaan berlarut (25,4 persen), penyimpangan prosedur (20.3 persen), tidak member pelayanan (13,9 persen), dan penyalahgunaan wewenang (11,7 persen) (www.ombudsman.go.id). Semua ini bisa di sebabkan oleh ketidaksiapan dalam menghadapi terjadinya perubahan tata nilai kehidupan serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pula pada harapan dan tantangan global yang di picu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. Kondisi dan perubahan yang di ikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk

membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, di perlukan suatu konsep sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan harapan yang mampu mewujudkan pelayanan yang maksimal sebagaimana di amanatkan UUD 1945 dapat di terapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk mendukung peran pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, maka upaya peningkatan kualitas pelayanan harus di laksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik. Berdasarkan uraian inilah yang kemudian melatar belakangi penulis untuk mengambil judul skripsi “ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK di DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MADIUN”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat menggunakan pedoman Kep.MENPAN tahun 2004 terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Madiun?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil yang nanti akan di capai pada penelitian ini di harapkan memberi manfaat sebagai berikut:

1. Secara akademis, penelitian yang akan di lakukan ini dapat di jadikan suatu bahan studi perbandingan selanjutnya dan akan menjadi sumbangsih penelitian pemikiran ilmiah dalam melengkapi kajian-kajian yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya menyangkut kualitas pelayanan publik.
2. Secara praktis, hasil dari penelitian yang akan di lakukan ini yaitu dapat menjadi bahan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Madiun dalam melakukan usaha dalam meningkatkan pelayanan publik di berbagai bidang, khususnya pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Kabupaten Madiun.
3. Manfaat bagi peneliti yang lain, hasil penelitian ini dapat di gunakan sebagai bahan rujukan bagi peneliti yang lain yang tertarik pada kajian indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.