

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah tolak ukur yang wajib digunakan sebagai pedoman oleh penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat (Ones, 2015:1). Untuk itu di perlukan juga prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung jawab, Kelengkapan sarana dan prasarana, Kemudahan akses, Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, Kenyamanan sebagaimana telah di atur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, bahwasanya nya Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan

menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus. biro jasa pelayanan tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh sebab itu, ada nya standar pelayanan sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan yang merupakan kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Setiap pelanggan atau penerima layanan tentu menghendaki kepuasan dalam menerima suatu layanan. Menurut Ratminto dan Atik (2005:2), ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Instansi pemerintah daerah seperti kantor dinas kependudukan dan pencatatan Sipil merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah, dan fokus penelitian disini adalah Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Sumbawa. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa No. 12 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa, yang selanjutnya dijabarkan

dalam Peraturan Bupati Sumbawa No. 64 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa.

Perangkat daerah yang bertugas mengurus masalah kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Sumbawa merupakan instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat yang bertugas memberikan pelayanan seperti pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil berupa pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengesahan anak dan pengakuan anak. Catatan sipil adalah merupakan catatan yang berkaitan dengan kedudukan hukum seseorang untuk dapat dijadikan dasar hukum seseorang maka data atau catatan peristiwa penting seseorang seperti perkawinan, perceraian, kelahiran, kematian, pengakuan anak dan pengesahan anak perlu didaftarkan pada dinas kependudukan dan catatan sipil. Hal ini dikarenakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah merupakan suatu lembaga resmi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan pada bidang-bidang tersebut mulai dari mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap mungkin mengenai peristiwa penting mengenai status seseorang.

Berkenaan dengan hal diatas mengenai prosedur-prosedur pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa, peneliti melakukan kegiatan observasi dan wawancara awal di lapangan untuk melihat secara langsung kondisi di lokasi penelitian, dan di temukan beberapa masalah-masalah yaitu masih banyak antrian panjang masyarakat yang belum teratur, petugas masih minim dan bahkan dari hasil wawancara dengan beberapa

pengujung didapatkan bahwa masih seringnya terdapat keluhan yang berhubungan dengan pelayanan yaitu menunggu lama untuk menerima pelayanan.

Berdasarkan beberapa uraian masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kabupaten Sumbawa dengan judul” **PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUMBAWA** (Studi Kasus Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003).”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, peneliti merumuskan beberapa masalah yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sumbawa Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003?
2. Apakah faktor – faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sumbawa Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sumbawa Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.
2. Untuk mengetahui dan menggambarkan faktor – faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sumbawa Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Secara Teoritis

Penulisan secara teoritis diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman mengenai kualitas dan pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sumbawa.

1.4.2 Manfaat Secara Praktis

1. Bagi peneliti, sebagai sumber wawasan dan pengalaman serta melatih dalam bertanggung jawab.
2. Bagi perusahaan, sebagai sumber wawasan keilmuan baru yang dapat digunakan menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi Kepala Kantor Dinas bersangkutan dalam mengetahui lebih jauh perihal kualitas dan pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sumbawa

3. Bagi penelitian selanjutnya, sebagai pelengkap bagi penelitian yang menggunakan objek Pelayanan Publik yang sama ataupun subjek (peranan) yang sama.