

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai tugas pokok dan kewajiban pemerintah yang harus dilaksanakan dan diwujudkan. Pelayanan tersebut berupa jasa publik, barang publik, maupun pelayanan administratif, yang pada prinsipnya dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat maupun daerah. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hal ini diperkuat dengan pendapat Hayat (2017 : 4) yaitu :

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implementasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan.

Untuk meningkatkan Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari pandangan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, apakah pelayanan publik yang diberikan pemerintah sudah sesuai dengan harapan atau tidak. Masyarakat mengharapkan pemerintah yang baik (*good governance*) sehingga nantinya penyedia pelayanan publik dapat mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta pemerintahan yang bisa

melayani (*public service*) secara profesional yang mementingkan kepentingan masyarakat.

Seperti salah satu lembaga pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu atau yang disingkat (Dispendukcapil Kota Batu) yang berfokus pada pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 118 Tahun 2020 tentang kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja Dispendukcapil Kota Batu. Dispendukcapil Kota Batu memiliki tugas pokok dan fungsi berkewajiban memberi pelayanan kepada masyarakat secara optimal terutama dalam 2 bidang pelayanan. Pertama, bagian kependudukan. Bidang pelayanan Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Pindah keluar dan masuk, KTP-elektronik atau e-KTP. Kedua, pada bagian pencatatan sipil.

Bagian ini melayani, Akta (Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Cerai). Pelayanan di Dispendukcapil Kota Batu sudah mengalami perubahan ini ditunjukkan pelayanan yang semakin cepat dan mudah dengan menciptakan model pelayanan yang inovatif Pelayanan ini berbasis digital selain ini pelayanan juga dilakukan secara langsung dengan menggunakan Mobil Senyum, 3 In 1, PPK Penak dan Jemput bola. Inovasi-inovasi ini dibuat bertujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat.

Sebagaimana permasalahan yang sering dijumpai di Dispendukcapil Kota Batu terkait pelayanan yaitu Kemudahan Untuk Proses Pelayanan, kenyamanan pada tempat pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan kurang maksimal, merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di

Dispendukcapil Kota Batu. Sebagai akibat dari berbagai permasalahan pelayanan publik yang belum dirasakan eksistensinya oleh masyarakat, dan masih adanya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka dari itu, perlu adanya upaya peningkatan Kualitas Pelayanan publik di Dispendukcapil I Kota Batu.

Kualitas Pelayanan Publik di Dispendukcapil Kota Batu memberikan pelayanan secara efektif dan efisien. Pegawai Dispendukcapil Kota Batu mampu memberikan pelayanan yang baik, ini terbukti dengan temuan pada pelayanan Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Pindah keluar dan masuk dapat dilayani secara cepat hanya dalam kurun waktu sehari. Selain Kartu Keluarga (KK) bentuk pelayanan lainnya berupa Surat Keterangan Pindah keluar dan masuk juga sudah memiliki mekanisme yang baik serta jangka waktu pengerjaan yang cepat.

Sebagaimana pernyataan salah satu pegawai di Dispendukcapil Kota Batu Ibu sella (14 oktober 2021) dalam wawancara singkat yang peneliti lakukan mendapatkan informasi bahwa :

“Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah baik, secara transparansi dan akuntabilitas ditandai dengan pelayanan yang prima dalam arti masyarakat mendapatkan kemudahan. Seperti dalam prosedur yang cepat, singkat, adil, tepat, efisien, dan akuntabel ditandai pelayanan yang tidak berbelit-belit, informatif dan konsisten”.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat penerima layanan Kartu Tanda penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan (AKTA) pada (14 oktober 2021) menuturkan bahwa :

“Berdasarkan pengamatan peneliti 50% penerima layanan (masyarakat) menyampaikan pelayanan yang diberikan di Dispendukcapil Kota Batu sudah memuaskan seperti ketepatan waktu, pelayanan yang diberikan bersifat sopan. Namun peneliti juga mendapatkan keluhan dari masyarakat sebanyak 20% menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan Dispendukcapil Kota Batu belum maksimal seperti sikap petugas yang kurang

responsif, terbatas fasilitas dan sarana pelayanan, prosedur yang berbelit-belit, dan waktu yang tidak efisien ketika mengurus suatu perizinan tertentu”.

Dispendukcapil Kota Batu melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan meningkatkan mutu kerja pegawai dalam melayani masyarakat yang terfokus pada standar pelayanan publik. Seperti halnya pada Dispendukcapil Kota Batu lebih mengedepankan sifat pendekatan terhadap pelanggan yang bertujuan pada pengayoman dan pelayanan masyarakat dalam menghindari kesan pendekatan kekuasaan dan kewenangan.

Dari uraian singkat diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di **Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu**”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Dispendukcapil Batu?
2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat dan pendukung dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Batu?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Batu

2. Untuk mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Batu.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

- a. Penelitian ini dapat memberikan wawasan terkait pelayanan publik dan menjadi bahan referensi, menambah informasi dan pengetahuan mengenai penyelenggara pelayanan publik yang diberikan penyelenggara pemerintah untuk masyarakat.

2. Secara Praktis

- a. Bagi peneliti

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran serta bisa memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Batu.

Bagi instansi

Sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik agar memberikan pelayanan yang berkualitas serta memuaskan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

- b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini agar menjadi informasi bagi masyarakat tentang tujuan pelayanan publik sebagai bentuk kewajiban aparatur pemerintah kepada masyarakat dapat memberikan kontribusi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang baik.