

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik ialah 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.

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.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Nabire merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di wilayah Jawa Tengah. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), surat pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA), 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, Dindikcapil Kabupaten Nabire juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat Nabire. Kualitas pelayanan ini diukur menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yaitu, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti pada akhir bulan Januari 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

(Dindukcapil) Kabupaten Nabire, terdapat beberapa permasalahan terkait dengan lima dimensi kualitas pelayanan tersebut. Permasalahan pertama terkait dengan aspek *tangible*, sarana dan prasarana pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Nabire masih kurang, seperti kamar mandi yang belum memadai, hanya terdapat 1 kamar mandi yang digunakan oleh 37 pegawai serta masyarakat yang mengurus keperluan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire. Tidak adanya pendingin ruangan (kipas angin atau *air conditioner*) dalam ruang pelayanan. Hal ini menjadikan masyarakat yang mengantri merasa kurang nyaman dengan adanya masyarakat yang mengantri setiap harinya 10 orang. Selain itu, tempat duduk yang ada di ruang tunggu dinilai masih kurang dilihat dari adanya beberapa masyarakat yang berdiri saat menunggu antrian.

Permasalahan ke-dua dua terkait dengan aspek *reliability* atau keandalan, yaitu belum memuaskannya kualitas pelayanan DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire dilihat dari adanya keluhan dari masyarakat tentang proses pembuatan produk layanan, seperti akta kelahiran, KK, dan KTP Elektronik (e-KTP). Permasalahan lain yang ditemui yaitu masih adanya masyarakat yang belum mengetahui persyaratan apa saja yang harus dibawa untuk mengajukan permohonan pembuatan produk layanan. Di samping itu, belum banyak masyarakat yang mengetahui bahwa DINDUKCAPIL Nabire memiliki *website* resmi. Hal ditunjukkan dengan sedikitnya jumlah pertanyaan masyarakat yang masuk dan terjawab oleh petugas. Tidak optimalnya informasi yang diterima oleh masyarakat tentang produk, syarat, dan lama

pembuatannya memperlihatkan bahwa petugas DINDUKCAPIL belum memberikan informasi yang jelas dan menyeluruh kepada masyarakat Nabire. Permasalahan ke-tiga berkaitan dengan aspek *responsiveness* (daya tanggap), yaitu pegawai Dindukcapil dinilai kurang cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat Nabire melalui *website* <http://Dindukcapil.Nabirekab.go.id>. Hal ini dapat dilihat

dari pertanyaan Andreas Listyo yang mengajukan pertanyaan pada 26 September 2016 yang baru di jawab pada 5 Oktober 2016.

Permasalahan ke-empat terkait dengan aspek *assurance* atau jaminan. Jaminan yang dimaksud meliputi jaminan keamanan dan kepuasan masyarakat pengguna jasa. Kantor Dindukcapil Nabire kurang menjamin lamanya pemrosesan produk yang salah, ditunjukkan dengan ketidakpastian waktu yang diperlukan untuk membenarkan produk tersebut (berdasarkan keluhan Veny Lady Tatara pada *website* resmi Dindukcapil Kabupaten Nabire). Hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat.

Dari berbagai permasalahan yang telah sebutkan, diketahui bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dindukcapil) Kabupaten Nabire belum memberikan layanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis tentang **“Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire.”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasi berbagai masalah sebagai berikut:

1. Sarana dan prasarana pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Nabire masih kurang.
2. Belum memuaskannya kualitas pelayanan Dindukcapil Kabupaten Nabire dilihat dari adanya keluhan dari masyarakat tentang proses pembuatan produk layanan, seperti akta kelahiran, KK, dan KTP Elektronik (e-KTP).
3. Tidak optimalnya informasi yang diberikan oleh Dindukcapil Kabupaten Nabire kepada masyarakat tentang produk, syarat, dan lama pembuatannya.
4. Pegawai Dindukcapil Kabupaten Nabire kurang cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat Nabire melalui *website*.
5. Ketiadaan jaminan pemrosesan produk yang salah, ditunjukkan dengan ketidakpastian waktu yang diperlukan untuk membenarkan produk tersebut .

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka perlu dilakukan pembatasan masalah. Penelitian ini akan membahas tentang kualitas pelayanan Dindukcapil Kabupaten Nabire

dilihat dari adanya keluhan dari masyarakat tentang proses pembuatan produk layanan, seperti akta kelahiran, KK, dan KTP Elektronik (e-KTP).

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: bagaimana kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Nabire?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Nabire.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan di atas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Menambah wawasan pembaca mengenai pelayanan publik.
2. Menjadi referensi pembelajaran mahasiswa, khususnya mahasiswa Administrasi Perkantoran dalam memahami kinerja pelayanan publik yang baik.
3. Menjadi acuan dan pertimbangan bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian sejenis berikutnya.