

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Sejak UU No. 22 Tahun 1999 disahkan kemudian direvisi lagi dan menjadi UU No. 32 Tahun 2004 serta Undang-Undang No. 25 tahun 2009, Pemerintahan pusat secara terus menerus melakukan perubahan undang-undang untuk mendobrak dan berupaya melakukan perubahan dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah daerah dituntut dan diberikan kewenangan untuk merancang serta menentukan peraturan penyelenggaraan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakatnya tetapi harus sesuai dengan pesan undang-undang no. 25 tahun 2009. Oleh karena itu, Pemerintah Daerah (PEMDA) sangat diharapkan oleh masyarakatnya dan pemerintah pusat agar bisa melaksanakan pelayanan guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik didaerahnya. Yang diharapkan dalam perubahan ini adalah agar kualitas pelayanan prima bisa merata dan dilaksanakan dengan sepenuh hati dan tanggungjawab serta pelayanan yang mendekatkan masyarakat dengan pemerintah atau pegawai.

Hal ini dapat ditinjau dengan mengetahui dan menggali serta menganalisis semua persoalan yang sedang dihadapi oleh masyarakat dan pemerintah, guna untuk menciptakan pelayanan yang efisien dan efektif. Tentunya, pelayanan publik ini sudah diatur dalam Undang-Undang sebagai bahan rujukan agar pelayanan publik bisa berjalan sebagaimana mestinya sesuai apa yang diharapkan oleh pemerintah. Contohnya yang tertuang dalam pada pasal 1 Undang-Undang

Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik diartikan pelayanan publik ialah “rangkaian atau kegiatan dalam rangka untuk pemenuhan kebutuhan layanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap rakyat atas barang, jasa dan layanan administratif yang telah disediakan oleh aparatur atau pegawai yang berkecimpung di bidang pelayanan publik”.

Aparatur atau penyelenggara sebagai tokoh atau alat Negara yang melaksanakan tugas Negara untuk melayani masyarakatnya masih jauh daripada apa yang diharapkan, penyelenggara masih dihadapkan pada pelayanan publik yang masih berbelit-belit dan sumber daya manusianya sendiri yang kurang mampu bersaing. Hal ini dapat ditinjau dari laporan masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang kurang maksimal, efisien dan efektif, baik itu lewat media massa, koran ataupun laporan masyarakat secara tertulis maupun lisan. Dari fenomena ini dapat di ukur seberapa tinggi dan rendahnya kualitas pelayanan publik, sebab berdasarkan laporan masyarakat yang tertulis/terdengar, bahwa tuntutan masyarakat kepada penyelenggara agar kualitas pelayanan publik lebih di optimalkan lagi baik dari segi internal maupun eksternal organisasi pemerintah itu sendiri.

Pelayanan publik harus memprioritaskan customer/pelanggan yang dalam hal ini adalah masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dan aparatur/pegawai sebagai pelayan. Kebutuhan customer/pelanggan dalam hal ini masyarakat akan terpenuhi jika telah memenuhi enam dari sepuluh kriteria, yaitu “kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan”. Gasperz (dalam Azis

Sanapiah 2000: 15). Jikalau kriteria yang disebutkan telah dipenuhi, maka aparatur/pegawai telah berhasil dan telah memenuhi kebutuhan masyarakatnya dalam hal melayani. Sebab pemberian pelayanan yang berkualitas adalah impian semua orang untuk mendapatkan pelayanan yang prima dan bertanggungjawab serta masyarakat sebagai pelanggan sangat berperan penting dalam menilai kualitas pelayanan publik di daerahnya, sehingga pelayanan publik ini berfokus kepada pemenuhan hak dan kewajiban pelanggan baik dari segi kualitas ataupun segi kuantitasnya. Sebab ini merupakan sebagian tugas pokok pemerintah baik itu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan yang berkualitas dan bemutu atau melayani rakyatnya dengan sepenuh hati dan bertanggungjawab dalam rangka untuk meningkatkan kesejahteraan rakyatnya, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik didaerah itu sendiri.

KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, seperti “prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik”. Berdasarkan undang-undang no. 63 tahun 2003 ini sangat diharapkan semua penyelengaran pelayanan publik mampu mendorong dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun kenyataan tak seperti yang diharapkan, berdasarkan yang telah terjadi masih banyak pekerjaan yang harus diselesaikan atau dituntaskan dengan segera dan tanpa terkecuali di wilayah Kecamatan Buol Provinsi Sulawesi Tengah.

Disdukcapil Kabupaten Buol adalah salah satu penyelenggara pelayanan publik (administrasi) yang dibagi dalam dua bidang, yaitu dibidang kependudukan dan di bidang pencacatan sipil. Di bidang kependudukan sendiri diantara yaitu pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak serta surat pindah. Sementara dibidang pencacatan sipil diantaranya adalah kutipan akta perceraian, pencatatan perubahan kewarganegaraan, kutipan akta kelahiran dan kutipan akta kematian, pengesahan anak dan pencatatan pengakuan anak serta pencatatan perubahan nama.

Kabupaten Buol memiliki luas wilayah daratan $\pm 4.043,57$ Km² dan luas laut ± 3.777 Km² dan jumlah penduduk pada tahun 2017 sebanyak 155 593 dari 11 Kecamatan, yaitu Kecamatan Lakea, Biau, Karamat, Momunu, Tiloan, Bokat, Bukal, Bunobogu, Gadung, Paleleh dan Paleleh Barat. Berikut ini tabel 1.1 jumlah penduduk Kabupaten Buol Provinsi Sulawesi Tengah:

Tabel 1.1
Jumlah penduduk pada tahun 2017

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk
1	Kecamatan Lakea	10 985
2	Kecamatan Biau	39 178
3	Kecamatan Karamat	9 075
4	Kecamatan Momunu	15 081
5	Kecamatan Tiloan	13 268
6	Kecamatan Bokat	13 420
7	Kecamatan Bukal	15 045
8	Kecamatan Bunobogu	9 416
9	Kecamatan Gadung	12 189
10	Kecamatan Paleleh	11 971
11	Kecamatan Paleleh Barat	5 965
Jumlah Keseluruhan Penduduk Kabupaten Buol		155 593

Sumber: BPS Kabupaten Buol

Berdasarkan tabel di atas, bahwa pertumbuhan jumlah penduduk di Kabupaten Buol Provinsi Sulawesi Tengah cukup signifikan dan cukup banyak, sudah seharusnya pemerintah, khususnya Disdukcapil Kabupaten Buol memaksimalkan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk menuju pemerintahan yang baik (Good Governance) atau melaksanakan apa yang tertuang dalam Undang-Undang 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Seperti yang dikemukakan Zeithmal Pasaruraman dan Berry (dalam Hardiansyah 2011: 46), yaitu kualitas pelayanan publik dapat diukur dari tangible (berwujud), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti tentang faktor-faktor kualitas pelayanan publik di Kabupaten Buol Provinsi Sulawesi Tengah 2018 cukup menarik untuk diteliti, meskipun sarana dan prasarana yang memadai dan mendukung serta menjadi tameng atau keunggulan dalam pelaksanaan pelayanan publik, faktor pendukung seperti ruang tunggu dan kursi menjadi salah satu kebutuhan konsumen atau masyarakat untuk menunggu antrian yang cukup panjang dan pelayanan yang relatif ramah menjadi prioritas dari Disdukcapil Kabupaten Buol. Namun kalau ditinjau dan dilihat dari faktor penghambat, seperti faktor kesadaran, faktor aturan, faktor struktural organisasi, faktor sistem pelayanan, faktor kemampuan dan keterampilan aparat dalam melaksanakan pelayanan publik yang prima serta kesamaan hak dan keterbukaan atau transparansi seakan-seakan menjadi momok atau masalah tersendiri yang sudah bukan lagi menjadi rahasia umum. Ketepatan waktu, kecepatan proses dalam melayaninya

bergantung daripada jaringan untuk mengakses atau menginput data, karena kadang jaringan dan listrik sering menjadi masalah yang serius bagi pegawai untuk melayani masyarakat. Maka dari itu penulis mengangkat judul “Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Buol Provinsi Sulawesi Tengah 2018”.

1.2 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Buol Provinsi Sulawesi Tengah 2018 ?.
- b. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Buol Provinsi Sulawesi Tengah?.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

- a. Untuk menjelaskan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Buol Provinsi Sulawesi Tengah.
- b. Untuk menjelaskan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Buol Provinsi Sulawesi Tengah.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini dibagi menjadi dua jenis, yaitu manfaat akademis dan manfaat praktis.

- a. Adapun secara akademis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengembangan kajian terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Buol Provinsi Sulawesi Tengah.

- b. Secara praktis dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi oleh kantor Kabupaten Buol dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Buol Provinsi Sulawesi Tengah