

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah hak dasar bagi warga Negara yang harus dipenuhi oleh Negara. Pelayanan publik bagian yang tidak dapat terpisahkan dari kewajiban negara untuk membahagiakan masyarakatnya. Buruknya pelayanan publik yang terjadi selama ini karena tidak adanya paradigma yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi yang ada di Indonesia masih cukup kuat untuk mengabdikan kepada kekuasaan (*state oriented*) dibandingkan kepada publik (*publik Oriented*). (Hesti (2011:179)).

Membengkaknya jumlah pengguna calo dalam pelayanan publik menunjukkan bahwa sistem pelayanan publik tidak berjalan dengan baik. Penyebabnya karena ketidakpastian yang sering dihadapi oleh warga pengguna layanan birokrasi pemerintah. Menurut Dwiyanto (2010:75) mengatakan bahwa “menyangkut waktu, biaya dan cara pelayanan serta tidak pernah mengetahui berapa persisnya total biaya yang harus mereka keluarkan untuk mendapatkan suatu pelayanan”.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin terbagi menjadi dua yaitu pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk terdiri dari pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), dan surat pindah. Sedangkan

pencatatan sipil terdiri dari pembuatan akta kelahiran, akta kematian, akta perceraian, pengakuan anak dan perubahan kewarganegaraan.

Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan suatu organisasi, Pemerintah bertujuan untuk meningkatkan efektivitas kerja dan menjalin kerjasama yang baik antara pihak pemerintah dengan masyarakat. Demikian juga halnya dengan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin. Dengan begitu penting untuk dianalisa sejauhmana masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin diminta memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkualitas terutama Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin. Kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). (Wijaya (2011:74)).

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti pada bulan Januari 2019 Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin bahwa terdapat masalah tentang lima dimensi kualitas pelayanan yaitu terkait dengan adanya aspek *tangible* berupa antrian yang masih menggunakan antrian secara manual. Menyebabkan masyarakat menginginkan nomor antrian tidak sabar sehingga saling mendesak dengan masyarakat lainnya. Dengan begitu resepsionis menjadi kebalahan dalam melayani masyarakat.

Dari permasalahan yang telah peneliti sebutkan, diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin belum memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan harapan dan keinginan mereka. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis tentang ***“Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.”***

1.2. Identifikasi Masalah

Meningkatnya masyarakat setiap hari yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin dalam mengurus administrasi sehingga membuat resepsionis kewalahan dalam melayani masyarakat karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih menggunakan antrian secara manual.

1.3. Permasalahan dan Ruang Lingkup

A. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas maka rumusan masalah adalah Bagaimana Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.

B. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dibatasi hanya pada bagian Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.

1.4. Tujuan dan Manfaat

A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang di atas, maka penelitian ini bertujuan yaitu:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.
2. Kepuasan masyarakat atas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.

B. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang di atas, maka manfaat penelitian ini yaitu:

1. Secara akademik membuka wawasan dan memberikan pengalaman penulis untuk mengetahui apa saja Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.
2. Secara praktis menyumbang saran bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin dalam meningkatkan kinerja pelayanan terhadap masyarakat.

1.5. Metodologi Penelitian

1.5.1. Metode Penelitian

Jenis penelitian menggunakan deskriptif kualitatif dengan metode analisis. Menurut Bogdan dan Biklen (2008:4-5) dalam Emzir (2010:3) mengatakan bahwa “Penelitian deskriptif adalah data yang dikumpulkan lebih mengambil bentuk kata-kata atau gambar dari pada angka-angka. Hasil penelitian tertulis berisi kutipan-kutipan dari data untuk mengilustrasikan dan menyediakan bukti presentasi. Data tersebut mencakup transkrip wawancara, catatan lapangan, fotografi, dokumen pribadi, memo, dan rekaman-rekaman resmi lainnya”.

Sedangkan menurut Flick (2002) dalam Imam gunawan (2016:81) mengatakan bahwa “Penelitian kualitatif ialah *specific relevance to the study of social relations, owing to the fact of the pluralization of life worlds*. Penelitian kualitatif adalah keterkaitan spesifik pada studi hubungan sosial yang berhubungan dengan fakta dari pluralisasi dunia kehidupan. Metode ini diterapkan untuk melihat dan memahami subjek dan objek penelitian yang meliputi orang, lembaga berdasarkan fakta yang tampil secara apa adanya. Melalui pendekatan ini akan terungkap gambaran mengenai aktualisasi, realitas sosial, dan persepsi sasaran penelitian”.

Dengan menggunakan metode penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.

1.5.2. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

A. Observasi

Menurut Burhan Bungin (2011:118) mengatakan bahwa “Observasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan”.

B. Wawancara

Menurut Burhan Bungin (2011:111) mengatakan bahwa “Wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan atau orang yang diwawancarai”.

C. Dokumenter

Menurut Burhan Bungin (2011:124) mengatakan bahwa “Dokumenter merupakan metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Pada intinya metode dokumenter adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Dengan demikian, pada penelitian sejarah, maka bahan dokumeter memegang peranan yang amat penting”.

Tabel I.1: Observasi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.

Variabel Penelitian	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan Publik	Bukti Langsung <i>(tangibles)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Penataan antrian yang efektif dan efisien pada masa pembuatan. • Kondisi ruang tunggu yang bersih dan nyaman..
	Keandalan <i>(reliability)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan pelayanan yang dijanjikan. • Memberikan pelayanan yang tepat waktu. • Memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur.
	Daya tanggap <i>(responsiveness)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kesiapan melayani masyarakat. • Memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat. • Para pegawai cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. • Keinginan untuk membantu masyarakat.
	Jaminan	<ul style="list-style-type: none"> • Pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan sejak awal dan setiap saat.

	(<i>assurance</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan jaminan tentang kebutuhan masyarakat mengenai pelayanan yang diharapkan.
	Empati (<i>empathy</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Pegawai memberikan perhatian penuh saat berhubungan dengan masyarakat. • Pegawai memahami keperluan yang khusus dari masyarakat. • Sikap dan Perilaku pegawai yang menyenangkan. • Pegawai tidak membedakan status.

Tabel I.2: Wawancara Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.

Variabel Penelitian	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan Publik	Bukti Langsung (<i>tangibles</i>)	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan di dalam ruangan yang mendukung.
	Keandalan (<i>reliability</i>)	Masyarakat merasa bangga dan percaya diri menggunakan jasa pelayanan yang baik.
	Daya tanggap	Memberikan kenyamanan, perhatian,

	<i>(responsiveness)</i>	jaminan, tanggapan serta ketelitian dalam melayani masyarakat.
	Jaminan <i>(assurance)</i>	Pelayanan yang baik dan proses yang cepat.
	Empati <i>(empathy)</i>	Keramahan pegawai terhadap masyarakat sehingga merasa puas.

Tabel I.3: Dokumenter Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.

No.	Objek Dokumentasi
1.	Struktur organisasi instansi.
2.	Visi, misi dan tujuan dari instansi.
3.	Sarana prasarana yang ada pada instansi.
4.	Kegiatan pelayanan yang diberikan instansi kepada masyarakat.

1.5.3. Metode Analisis Data

A. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2007:92) dalam Imam gunawan (2016:211) mengatakan bahwa “Reduksi data adalah kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan mencari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran lebih jelas dan memudahkan untuk melakukan pengumpulan data”.

B. Penyajian Data

Menurut Imam Gunawan (2013:211) mengatakan bahwa “Penyajian data adalah digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data. Data penelitian ini disajikan dalam bentuk uraian yang didukung dengan matriks jaringan kerja”.

C. Menarik Kesimpulan

Menurut Imam Gunawan (2013:212) mengatakan bahwa “Menarik Kesimpulan adalah hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Simpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian.

1.6. Sistematika Penulisan

Penelitian ini dibagi dalam empat bab yang tiap babnya dibagi lagi ke dalam beberapa sub bab, yang disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti menguraikan latar belakang masalah, identifikasi permasalahan, permasalahan dan ruang lingkup, metodologi penelitian dan terakhir tujuan dan manfaat.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini peneliti menguraikan sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan, visi dan misi perusahaan, tugas pokok dari struktur organisasi perusahaan dan yang terakhir lokasi perusahaan.

BAB III PEMBAHASAN

Pada Bab ini peneliti menguraikan manajemen dari perusahaan, proses kerja perusahaan dan yang terakhir pembahasan yang berisi permasalahan didalam penelitian.

BAB IV PENUTUP

Pada Bab ini yang berisi kesimpulan dan lampiran-lampiran.