

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik yang baik dan berkualitas merupakan suatu cita-cita yang diharapkan oleh semua lapisan masyarakat di suatu Negara. Misalnya pelayanan yang berorientasi pada kepentingan publik yang diwujudkan dalam pelaksanaan tugas dan peran serta fungsi dari aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disertai peningkatan kualitas dan kinerja dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik diharapkan mampu memberikan penilaian positif dari masyarakat berupa kepuasan atas pelayanan yang telah didapatkan.

Kewajiban pemerintah untuk melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang berlandaskan prinsip dan tata kelola pemerintahan, tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah suatu aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan

perundang-undangan untuk setiap warga negara yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik atau pemerintah. Dalam penerapannya, pemerintah didorong untuk melakukan sebuah perubahan atau melakukan reformasi birokrasi menuju pemerintahan yang lebih baik termasuk dalam hal memberikan pelayanan ke publik terhadap masyarakat.

Sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan. Oleh karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, organisasi harus berorientasi pada kepentingan masyarakat dan sangat memperhatikan dimensi kualitasnya. Indikator dalam penilaian suatu kualitas pelayanan meliputi kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur, pemahaman yang tinggi akan tugas dan tanggung jawab, kesopanan dalam memberikan pelayanan, perhatian akan kebutuhan masyarakat serta keinginan dalam menerima tuntutan layanan terhadap Masyarakat.

Pelayanan publik yang selama ini terjadi di Indonesia baik di tingkat pusat dan daerah, masih penuh berbagai

permasalahan seperti ketidakpastian waktu, biaya, cara pelayanan, diskriminasi pelayanan, pungutan liar dan sebagainya yang sangat jauh dari kondisi organisasi pelayanan publik yang ideal yaitu modern dan non partisan. Selama ini kita mengetahui stigma negatif pelayanan birokrasi yang muncul di tengah masyarakat seperti: berbelit-belit, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Oleh karena itu, dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan pelayan dan yang dilayani kepada kepentingan yang sesungguhnya.

Aspek pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum terkadang sering dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap aparatur negara. Tujuan berdirinya suatu negara sesungguhnya adalah untuk memenuhi kepentingan masyarakat. Artinya, birokrasi sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat (Moenir, 2015). Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan

menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana Negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Berkaitan hal tersebut diatas, kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini. (Yamin, Saleh, & Rolista, 2020: 38). Kualitas pelayanan publik bukan kegiatan yang sangat mudah, khususnya pelayanan yang bersifat jasa dan administrasi. Pemberian pelayanan publik menjadi tolak ukur gagal atau berjalan dengan baik. Kepuasan yang harus diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan publik karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam hal pelayanan publik. Adanya otonomi yang luas, keberadaan Pemerintah Daerah untuk melayani kebutuhan masyarakat (*public service*) semakin penting, dimana Pemerintah daerah dituntut untuk mengaktualisasi isi otonominya agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Pemerintah Daerah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien dan akuntabel sebagai konsekuensi atas kewajiban masyarakat untuk

membayai pelayanan yang dituntut oleh masyarakat. Dalam rangka meningkatkan citra, kerja dan kinerja organisasi menuju kearah profesionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*), perlu penyatuan arah/pandangan, perlu pedoman/nilai acuan yang menjadi pedoman arah yang dituju dalam mengemban tanggung jawab, strategi pencapaiannya dalam melaksanakan tugas baik manajerial maupun operasional di seluruh bidang tugas diseluruh unit organisasi secara terpadu yang dinyatakan dalam visi, misi dan strategi.

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya merupakan tugas dan kewajiban pemerintah yang harus dilaksanakan dan diwujudkan. Penyelenggaraan pelayanan publik aparatur pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di

Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang – undangan. (Agustina, 2019: 11).

Sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan. Oleh karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, organisasi harus berorientasi pada kepentingan masyarakat dan sangat memperhatikan dimensi kualitasnya. Indikator dalam penilaian suatu kualitas pelayanan meliputi kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur, pemahaman yang tinggi akan tugas dan tanggung jawab, kesopanan dalam memberikan pelayanan, perhatian akan kebutuhan masyarakat serta keinginan dalam menerima tuntutan layanan terhadap masyarakat.

Pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta nilai kualitas terhadap jasa sangat ditentukan oleh tingkat kepentingan pelanggan dan kualitas penggunaannya. Pelayanan yang kurang memuaskan akan berdampak negatif kepada pelaksana maupun

penyelenggara yang mempunyai kewenangan terhadap pelayanan tersebut, bahkan bisa sampai menciderai institusi yang melaksanakan kegiatan tersebut. Hal ini menjadi tantangan besar kepada para penyelenggara atau aparatur sipil Negara untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang baik serta berintegritas.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan dasar yang menjadi hak setiap warga negara sehingga setiap masyarakat memiliki identitas kewarganegaraan yang sah. Landasan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan diatur dalam Undang – Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan kegiatan pelayanan kompleks mencakup penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan juga sektor pembangunan lainnya. (Mastarida dkk., 2020:5).

Administrasi kependudukan bertujuan dalam hal penataan dan penertiban dokumen kependudukan di ruang

lingkup pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasil administrasi kependudukan untuk keperluan pelayanan publik dan pembangunan di sektor lain. Administrasi kependudukan di Negara Indonesia sangat berperan dalam pembangunan, dimana dari sistem administrasi penduduk tersebut dapat diketahui tentang data – data penduduk dan informasi yang sesuai dengan keadaan penduduk dan tentang kondisi daerah tempat tinggal penduduk.

Negara pada hakikatnya berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk yang berada di dalam atau di luar wilayah Negara kesatuan Republik Indonesia termasuk pada UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap yang mempunyai tugas dalam menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Adapun menurut Agus Pramusinto (2020), dalam Pelayanan Publik mengemukakan 7 kompetensi yang dibutuhkan oleh ASN, yaitu: (a) Pelayan publik harus memiliki kompetensi

yang berubah dalam melayani warga (b) Kemampuan manajerial dan pengambilan keputusan (c) Speed (kecepatan) (d) Agility (kelincahan) (e) Adaptability (kemampuan menyesuaikan) (f) Dari silo organization ke networking dan collaboration. (g) Kemampuan di bidang teknologi informasi. Untuk itu disini peneliti coba menganalisis strategi apa yang harus di miliki UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan yang mengacu pada penilaian-penilaian tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan. (Basit & Handayani, 2018: 73). Kualitas Pelayanan UPTD yandukcapil Majenang Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Cilacap merupakan landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini UPTD Yandukcapil Majenang Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Cilacap dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas layanan

yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

UPTD Yandukcapil Majenang Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Cilacap sebagai pelaksana pelayanan kependudukan harus memberi pelayanan yang prima kepada masyarakat. Hal ini berkaitan dengan paradigma administrasi publik, yaitu *Servqual* (Tjiptono, 2014: 41). Paradigma *Servqual* melihat pelayanan publik sebagai hak masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Paradigma ini melihat nilai – nilai demokrasi, kewarganegaraan dan kepentingan publik merupakan landasan utama dalam proses pelayanan pemerintahan.

Disamping itu, Penggunaan dan manfaat teknologi informasi dalam mengatur administrasi kependudukan menjadi suatu keharusan karena peran yang sangat penting dari teknologi ini. Pentingnya peran tersebut semakin terasa saat teknologi dianggap sebagai hasil atau layanan, tidak sekadar sebagai benda fisik, melainkan sebagai aktivitas, cara kerja, prosedur, dan pengetahuan yang diperlukan dalam mengembangkan serta menerapkan alat dan metode tertentu untuk menghasilkan hasil akhir. Dalam pelayanan publik, kemajuan teknologi digital tidak

hanya dirasakan oleh pemerintah melainkan juga oleh masyarakat yang menjadi fokus layanan publik.

Masyarakat perlu aktif berpartisipasi dalam menguasai informasi dan mengadopsi inovasi layanan digital. Hal ini diperlukan agar tujuan inovatif yang telah dicanangkan oleh pemerintah dapat tercapai dengan efektif. Peran pemerintah dalam perkembangan teknologi ini, sejalan dengan dinamika pertumbuhan penduduk dan tuntutan peningkatan keteraturan administratif dalam berbagai aspek layanan publik, mengindikasikan kebutuhan akan pelayanan publik berbasis teknologi guna memastikan kelancaran dan ketepatan dalam pelayanan yang disediakan.

Fenomena yang terjadi menunjukkan bahwa tingginya minat masyarakat terhadap memiliki dokumen kependudukan belum diprediksi dengan baik oleh layanan yang memenuhi harapan. Berbagai hambatan muncul dalam upaya menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas. Masih banyak keluhan yang tersebar di tengah masyarakat mengenai pelayanan administrasi kependudukan. Kendala dalam pemberian layanan administrasi publik terkait

administrasi kependudukan seperti, kendala dalam kelangkaan blangko KTP elektronik yang terjadi diberbagai daerah.

Fenomena tersebut menjadi pertimbangan penting untuk mengingat perkembangan teknologi dan inovasi pemerintah dalam mengatasi masalah tersebut untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat, terutama dalam keluhan keterlambatan pencetakan KTP elektronik yang sangat dibutuhkan untuk keperluan mereka. Oleh karena itu, Dukcapil memberikan inovasi layanan berbasis digital untuk administrasi kependudukan yang dikenal dengan Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah langkah inovatif dari Direktorat Jenderal Dukcapil Kementerian Dalam Negeri dalam mendigitalisasi dokumen kependudukan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat Indonesia yang sudah memiliki KTP elektronik. IKD ini memungkinkan individu yang telah mengaktifkannya untuk mengakses informasi elektronik yang mewakili dokumen kependudukan dan data pribadi mereka. Layanan IKD ini terhubung dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang terpusat, memastikan

kepuasan pengguna serta menyediakan akses terbuka yang aman dan terjamin keamanannya bagi pengguna (IKD).

Tujuan dari keberadaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) tertulis dalam Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022. Tujuan tersebut melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi terkait digitalisasi, peningkatan adopsi digitalisasi kependudukan untuk kepentingan masyarakat, percepatan pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital, serta pemberian keamanan terhadap kepemilikan IKD melalui kerangka verifikasi untuk mencegah kesalahan representasi dan potensi kebocoran informasi. IKD di Indonesia telah dilakukan di berbagai daerah, termasuk di Kota Surabaya, yang menjadi kota pertama di Indonesia yang menerapkan IKD untuk transaksi perbankan. Alasan pemilihan Kota Surabaya sebagai kota pertama untuk menerapkan IKD adalah karena menurut Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri, Surabaya memiliki potensi untuk menjadi contoh yang baik (*role model*) dalam penerapan ini, yang kemudian dapat diikuti oleh kabupaten atau kota lainnya.

Meskipun sudah diterapkan untuk mewujudkan inovasi ini, ternyata masih terdapat kekurangan dimana masih banyak masyarakat yang belum mengenal dan memahami manfaat IKD. Sehingga pada tahun 2023 secara resmi IKD dimulai untuk masyarakat. Sehingga untuk mengenalkan IKD, UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap melakukan kewajiban untuk aktivasi IKD kepada masyarakat saat melakukan permohonan layanan adminduk seperti cetak ulang KTP-el. Kewajiban ini mengikat semua individu yang mengajukan permohonan KTP el. Pengecualian diberikan kepada lansia dan masyarakat yang benar-benar tidak memiliki perangkat pendukung.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat sebagaimana tabel perbandingan realisasi capaian kinerja OPD dengan data realisasi capaian nasional sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Perbandingan realisasi capaian OPD dengan capaian nasional

No	Indikator Sasaran	Indikator Program	Realisasi OPD (Tahun 2023)	Realisasi Nasional (Tahun 2023)
1.	Peningkatan penduduk yang memiliki dokumen kependudukan	Pertumbuhan KTP elektronik	98,4%	97,29
		Persentase anak usia 0-17 tahun kurang 1 (satu) hari yang memiliki KIA	36,32%	33,8
2.	Persentase penduduk yang memiliki dokumen pencatatan sipil	Kepemilikan Akta Kelahiran	64,4%	68,1%

Berdasar tabel tersebut di atas, bahwa indikator program masih di bawah realisasi nasional, sehingga diperlukan peningkatan kualitas kerja dalam pelayanan administrasi kependudukan. Adapun pelayanan di UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap saat ini dianggap belum dapat memenuhi kepuasan masyarakat, sehingga berdampak pada aduan Masyarakat terkait layanan yang diberikan.



Sumber:

<https://laporgub.jatengprov.go.id/detail/LGWP98929018.html>

Gambar 1. 1

Aduan Masyarakat UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dipandang perlu untuk mengadakan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat di UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Cilacap. Adapun judul penelitian yang diambil adalah: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Identitas Kepedulukan Digital (IKD) Terhadap Kepuasan Pemohon Pada UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.
2. Petugas layanan belum berorientasi pada *service excellent*.
3. Ketidakpastian biaya, cara pelayanan, diskriminasi pelayanan, pungutan liar dan sebagainya yang sangat jauh dari kondisi organisasi pelayanan publik yang ideal yaitu, modern dan non partisan.
4. Pelayanan yang berbelit-belit dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih

diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka dapat diperoleh rumusan masalah dalam penelitian yaitu :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap.
2. Bagaimana kepuasan pemohon pada UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap.
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon pada UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pada UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan pemohon pada UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon pada UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap.

1.5. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna secara teoritis dan praktis. Kedua kegunaan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1.5.1. Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan :

1. Sebagai menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti.
2. Dapat memberikan kontribusi dalam mengembangkan ilmu manajemen pemerintahan terutama yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat.
3. Sebagai koleksi ilmu pengetahuan/ buku yang berguna bagi peneliti.

4. Sebagai referensi pengembangan ilmu pengetahuan untuk para peneliti berikutnya.

1.5.2. Secara Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan suatu masukan bagi berbagai pihak, yaitu :

1. Bagi UPTD Yandukcabil

Sebagai bahan pertimbangan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik supaya kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas dapat terpenuhi khususnya pelayanan Identitas Kependudukan Digital, sehingga akan meningkatkan kepuasan masyarakat serta sebagai bahan masukan yang berharga untuk memfasilitasi upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Bagi Pengguna lainnya

Sebagai referensi bagi pengguna yang akan mengembangkan kualitas pelayanan dengan mengangkat tema yang sama namun dengan sudut pandang yang berbeda.