

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menghadapi persaingan di era global, organisasi dituntut untuk bekerja lebih efisien dan efektif. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan organisasi harus mampu meningkatkan daya saing dalam rangka menjaga kelangsungan hidup organisasi. Setiap organisasi dituntut untuk menampilkan kinerja yang prima dalam berbagai bidang, terutama yang terkait dengan para *stakeholdernya*. Situasi lingkungan saat ini yang semakin kompleks menuntut sebuah organisasi untuk bisa memuaskan kepentingan *stakeholder* yang beraneka ragam.

Reformasi birokrasi di Indonesia dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang belum memenuhi harapan masyarakat, dalam arti tingkat kepuasan masyarakat masih rendah, ditandai masih banyaknya keluhan-keluhan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang berkaitan dengan prosedur pelayanan yang masih terkesan berbelit-belit, kelambatan dalam pengurusan, maupun sikap petugas pelayanan yang tidak mencerminkan sikap sebagai abdi masyarakat.

Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah secara tegas telah diamanatkan bahwa untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat akan ditempuh melalui 3 (tiga) jalur, yakni dengan peningkatan pelayanan publik, peningkatan peran serta dan pemberdayaan masyarakat dan peningkatan daya saing. Maka nampak bahwa pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan.

Di dalam suatu organisasi, kejelasan visi merupakan hal yang yang sangat penting, karena visi yang jelas dalam organisasi akan menjadikan suatu organisasi berjalan dengan benar. Visi Kecamatan Pubian sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya adalah : “Mewujudkan Kecamatan Pubian Berjaya”

Untuk mewujudkan visi tersebut Kecamatan Pubian menetapkan tiga misi, yaitu:

1. Melaksanakan Program Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Tengah

Meningkatkan Taraf kesehatan, Kehidupan Sosial Budaya, Perekonomian Masyarakat dan Infrastruktur yang memadai.

2. Melaksanakan Program Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Tengah dalam Peningkatan Pemberdayaan Masyarakat, Tata kelola Pemerintahan Kampung yang Baik.

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang telah diamandemen mengatakan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga Negara atas barang public, jasa publik dan pelayanan administratif.

Menurut (Apriansyah, 2016), penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut masih disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi dan perdagangan.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang berikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.

Pelayanan yang diberikan dalam pembuatan Kartu Tanda Pengenal (KTP-el) belum memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh

masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kecamatan Pubian. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Kecamatan Pubian, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pelanggan atau masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan. Hal ini dapat mengganggu dan menghambat kelancaran kegiatan pelayanan.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP-el). Waktu pemrosesan layanan kepada masyarakat sekitar dua minggu dianggap masih terlalu lama bagi masyarakat, walaupun lamanya layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Kegiatan pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Pubian akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

KTP merupakan identitas resmi penduduk yang wajib dimiliki bagi seluruh warga Negara Republik Indonesia. Pada tahun 2006 ditetapkan UU Nomor 23 yang berisi, Kartu Tanda Penduduk Elektronik dikenal dengan nama electronic Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) yang memiliki masa berlaku selama 5 tahun. Pada tahun 2013 ditetapkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 electronic Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) diubah nama menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) mengacu pada Ejaan Yang Disempurnakan (EYD) dalam bahasa Indonesia dan berlaku seumur hidup sedangkan untuk warga negara asing disesuaikan dengan masa ijin tinggal.

Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh pemerintah/lembaga yang memberikan pelayanan (provider), bukan ditentukan secara bersama-sama. Kualitas layanan dibatasi hanya merupakan bagian dari strategi bisnis. Dalam melayani masyarakat, pemerintah kota juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Hal ini terutama berkaitan dengan baik buruknya sumber daya aparatur pemerintah yang professional. Keluhan yang sering terdengar dari masyarakat adalah pelayanan yang kurang bersahabat/ramah, lambannya proses pembuatan KTP dan KK yang sering kali melewati batas target waktu pelayanan yang ditetapkan, yaitu melebihi 5 hari bahkan berminggu-minggu.

Sehingga ketepatan waktu pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan di mata masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan faktor penting yang sangat bermakna untuk meningkatkan layanan yang berulang. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penyelenggara pelayanan publik, Instansi dituntut harus mampu untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, pelayanan yang efektif dan efisien demi kenyamanan publik dengan mengoptimalkan seluruh potensi yang ada di lembaganya, mulai dari sarana, prasarana dan sumberdaya manusia serta teknologi perangkat lunak lainnya

Penelitian ini menarik untuk diteliti mengingat Kecamatan sebagai salah satu instansi pemerintah yang harus memberikan contoh dan pelayanan yang maksimal untuk kepuasan dan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, Penulis bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai Indeks

Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Pubian. Berdasarkan penjabaran di atas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) (Studi Kasus pada Kecamatan Pubian Kabupaten Lampung Tengah)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) pada Kecamatan Pubian Kabupaten Lampung Tengah ?”

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) pada Kecamatan Pubian Kabupaten Lampung Tengah ”

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

1. Sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan.
2. Memperdalam pengetahuan teoritis mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dan untuk mendapatkan gambaran nyata dalam praktek pelayanan publik dilapangan sehingga pada akhirnya akan didapat pengetahuan teoritis dan praktis secara terpadu.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Memberikan informasi serta masukan kepada pihak-pihak yang membutuhkan, khususnya bagi lembaga atau instansi pemerintah.
2. Memberikan kontribusi pemikiran atas perumusan kebijakan dan strategi peningkatan kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pubian.

1.5. Ruang Lingkup

Penelitian ini untuk meneliti kinerja di Kecamatan Pubian Kabupaten Lampung Tengah, dan memberikan kontribusi pemikiran untuk meningkatkan kinerja pegawai di kecamatan Pubian Kabupaten Lampung Tengah.