BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan yang bersifat publik di Indonesia kini masih berada diposisi dimana belum terciptanya kesesuaian terkait keperluan masyarakat serta peralihan kemajuan zaman diberbagai segi aktivitas kemasyarakatan. Kondisi ini terbilang dapat dilatarbelakangi sebab belum siapnya sikap didalam perubahan nilai dan norma serta budaya yang memiliki cakupan cukup besar dan juga efek samping dari masalah-masalah pemerintahan yang melibatkan banyak pihak atau kompleks. Disamping itu, susunan dan sistem baru masyarakat dihadirkan pada rintangan yang terjadi secara mendunia, yang mana hal ini disebabkan karena kemajuan diberbagai bidang seperti sistem informasi, ilmu pengetahuan, komunikasi, transportasi, serta perdagangan dan banyak lainnya. (Nuriyanto, 2014)

Pemerintah sebagai pihak pemberi pelayanan berkewajiban memberi layanan secara optimal, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memiliki hak untuk menerima layanan terbaik yang diberikan oleh para pegawai pemerintahan. Kinerja pegawai pemerintahan harus selalu optimal supaya mampu mendukung terciptanya kepuasan layanan oleh masyarakat secara optimal dan dengan memberikan kepuasan terhadap layanan yang diberikan kepada kelompok masyarakat tentu akan memberikan citra positif yang baik bagi instansi itu sendiri dan juga dengan kinerja dan hasil pelayanan yang optimal, pemerintah mendapatkan kepercayaan dari masyarakat setempat. Sejalan dengan hal ditersebut, dapat kita lihat pada jurnal Tinawati Simangunsong dan Edy Sutrisno yang berjudul Pengembangan Kompetensi Sosiokultural Aparatur Sipil Negara pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UPPTSP) Kecamatan Kembangan, Jakarta Barat. Dikatakan bahwa pelayanan dapat dikatakan berhasil apabila otonomi yang dijalankan oleh aparatur dapat memuaskan masyarakat.

kompetensi aparatur mempengaruhi kinerja yang juga akan berdampak pada hasil akhir pelayanan, hal ini dapat tercapai jika dilakukan pengembangan kompetensi aparatur. (Simangunsong & Sutrisno, 2021)

Masyarakat sebagai peran utama didalam terlaksananya tata pemerintahan yang baik, menjadi kunci penting yang perlu mendapat pehatian serius dari pemerintah. Partisipasi masyarakat merupakan salah satu faktor peningkatan kualitas pelayanan publik disuatu daerah. Apabila disuatu instansi mendapatkan banyak pengaduan terkait ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, hal ini sebaiknya dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan yang jauh lebih baik dibanding yang sebelumnya.

Pelaksanaan kegiatan pemerintahan daerah diatur didalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014. Pada Pasal 31 disebutkan bahwa :

1. Penataan wilayah dilakukan sebagai pelaksanaan dari desentralisasi
2. Berdasarkan ayat 1 ada beberapa tujuan yang dimaksud dari penataan daerah yakni:

a. Untuk mencapai efektivitas dalam penyelenggaraannya yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah

b. Kesejahteraan masyarakat ditingkatkan dalam kurun waktu yang cepat

c. Kualitas pelayanan publik lebih ditingkatkan dalam waktu yang cepat

d. Kualitas tata kelola pemerintahan lebih ditingkatkan lagi

Berdasarkan undang-undang tersebut terlihat jelas bahwa pemerintah daerah berkewajiban dalam percepatan kualitas pelayanan publik yang dijalankan oleh badan-badan daerah.

Terdapat standar yang digunakan dalam mengukur level pelayanan masyarakat akan kepuasan layanan yang diberikan pegawai. Salah satu standar yang ada yakni IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yang mana terdefinisi

sebagai pelaksanaan survey yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017 yang mengatur mengenai Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Definisi dari IKM itu sendiri merupakan survey yang dilakukan guna menemukan data-data serta informasi yang dibutuhkan yang didalamnya memuat hasil tingkat kepuasan masyarakat, dari data-data dan informasi-informasi yang telah didapat tersebut melalui perolehan penilaian yang dilakukan secara perhitungan menggunakan rumus dan juga pendalaman kondisi sosial yang berdasarkan pada pandangan penerima layanan disaat sedang melakukan pengurusan pelayanan oleh pegawai yang bertugas dalam pelayanan umum dengan cara memadankan antara keinginan masyarakat dengan kepentingan dan kebutuhannya.

Di Indonesia sendiri memiliki keberagaman jenis dari layanan publik berdasarkan dengan bidangnya masing-masing. Di kota Batam sendiri, salah satu organisasi dibidang umum atau publik yang ada ialah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam dimana organisasi ini telah dirampungkan didalam Peraturan Daerah (Perda) Kota Batam Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Batam, merupakan salah satu organisasi publik yang sangat memikat daya tarik guna dibahas karena kaitannya yang erat dengan masyarakat dimana organisasi ini memberikan pelayanan administrastif yakni pengurusan KK (Kartu Keluarga), KTP (Kartu Tanda Penduduk), akta kelahiran, akta kematian, akta kelahiran bagi yang memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK), akta perkawinan, akta perceraian, akta pengesahan anak, akta rekom pindah perkawinan, surat keterangan belum menikah, pelaporan kelahiran luar negeri, pelaporan perkawinan luar negeri, pelaporan kematian luar negeri, surat pindah, surat pindah datang, penggantian KK (Kartu Keluarga), e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik), dan surat pindah warga tak mampu. Dengan kegiatannya yang sangat dekat dengan masyarakat, masyarakat akan mudah dalam menganalisa dan menilai bagaimana budaya organisasi yang ada didalamnya, yang mana budaya organisasi tersebutlah

yang mempengaruhi hasil layanan yang diberikan oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam tersebut.

Kondisi saat ini pihak Dinas menerima segala layanan yang diperuntukkan oleh masyarakat, karena kegiatan ini merupakan bentuk pemenuhan hak masyarakat terkait pengurusan administratif. Beberapa pelayanan didalamnya ada dialihkan kedalam layanan digital dimana masyarakat dapat melakukan pengurusan secara online. Hal ini tentu memberikan kemudahan bagi sebagian masyarakat karena tidak perlu mendatangi kantor dinas secara langsung dan lebih efisien terhadap waktu. Namun disisi lain, beberapa masyarakat yang belum cukup mumpuni dalam menggunakan media digital akan kesulitan dalam melakukan pengurusan secara online. Melihat kondisi tersebut, pihaknya tetap menerima pengurusan bagi siapa saja yang tidak dapat melakukan pelayanan secara online.

Selain hal tersebut diatas, kondisi langsung yang dapat dinilai yakni dapat dikatakan kurang kondusif. Banyak masyarakat yang datang melakukan pengurusan tidak mendapatkan tempat duduk selama menunggu proses pelayanan, sehingga banyak masyarakat yang berdiri, padahal fasilitas tempat duduk yang dapat digunakan selama menunggu giliran pelayanan tersebut dapat menambah kenyamanan bagi masyarakat.

Dari sekian banyak layanan administrasi yang tersedia, salah satu pelayanan yang ada yakni dalam mengurus surat pindah datang penduduk. Pelayanan ini adalah pelayanan yang mengurusi surat pindah masuk dan juga keluar bagi masyarakat Batam, misalnya ada masyarakat yang berasal dari luar kota Batam ingin menetap di Batam ataupun masyarakat dari Batam ingin pindah keluar Batam tentu harus mengurus surat pindah masuk dan keluar sebagai langkah awal dalam melakukan pengurusan dokumen administrasi lainnya yang berhubungan dengan kependudukan.

Menilik informasi serta masukan dan pengaduan dari Ombudsman Kepulauan Riau secara berulang kali tertuju pada pelayanan tersedia di dinas

tersebut, kerap kali terdapat data pelaporan yang berisi mengenai keluh kesah masyarakat. Salah satu keluhan yang masuk ialah terkait dengan ketidakjelasan jangka waktu penyelesaian pengurusan KTP, tidak ada jaminan ketepatan waktu yang diterima oleh masyarakat, kekurangan dan bahkan kehabisan keterediaan blangko. Hal serupa juga acap kali berlaku dibanyak kecamatan di Kota Batam. Hal ini sangat bertolak belakang, melihat bahwa pernah diraihnya Anugerah dengan predikat atau julukan kepatuhan tinggi atas standar pelayanan ublik pada tahun 2018 oleh badan organisasi Ombudsman perwakilan Kepulauan Riau. Berdasarkan hal ini tentu ada keharusan yang muncul, mencermati dan menanggapinya juga secara serius demi perbaikan mutu layanan. (Kepulauan Riau, 2019)

Selain pengaduan terhadap layanan KTP, layanan pindah datang penduduk juga mengalami hambatan. Seperti yang ada didalam berita batam pos, dikatakan bahwa beberapa layanan kependudukan tidak bisa diproses dikarenakan gangguan server di Balai Sertifikasi Elektronik di Jakarta sehingga pengajuan yang membutuhkan tanda tangan elektronik tidak bisa diproses untuk sementara waktu. Layanan yang membutuhkan tanda tangan elektronik diantaranya pengajuan kartu keluarga, semua jenis akta, pengurusan pindah datang penduduk. (Dhiyanto, 2020)

Sehubungan bersama beberapa masalah diatas, perlu diperhatikan terkait dengan penerapan nilai budaya didalam organisasi yang terdapat didalam instansi tersebut, karena nilai-nilai budaya didalam suatu organisasi mempengaruhi hasil akhir yakni layanan yang diberikan kepada masyarakat, dimana layanan ini akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat atau tidak. Didalam institusi atau organisasi publik ini terdapat hal-hal yang silih berhubungan serta berpautan antara yang satu dan lainnya seperti anggota organisasi, hubungan sosial satu sama lain, dan juga budaya organisasi. Berbicara mengenai budaya organisasi, pengaruhnya sangat besar sekali didalam pencapaian tujuan didalam suatu organisasi, mengapa dikatakan demikian karena dari budaya organisasi inilah dapat dibentuk karakter dari masing-masing komponen organisasi. Oleh karena

terdapatnya budaya dalam suatu organisasi, para komponen organisasi bisa membentuk suatu kepercayaan yang diyakini dalam membangun organisasi yang bertumbuh selaras dengan tujuan yang telah disepakati bersama.

Kesanggupan organisasi pada saat membangun visi yang telah ditentukan berkaitan pada ketersediaan potensi, pada kondisi ini idalah manusia, atau anggota yang ada didalam organisasi tersebut. Disinilah letak tantangan yang akan dihadapi oleh para aparatur pemerintah, dimana mereka harus menciptakan kondisi yang sesuai dengan perkembangan zaman dan juga menerapkan budaya organisasi yang mampu menghasilkan nilai-nilai positif dari suatu organisasi. Setiap anggota organisasi akan sulit berubah dari budaya organisasi yang buruk ke budaya organisasi yang lebih baik apabila hanya diperintah saja, harus ada kesadaran dan keinginan dari diri anggota organisasi itu sendiri untuk berubah kedalam budaya organisasi yang lebih baik.

Berpedoman dengan peristiwa tersebut, terdapat sejumlah hal, yang mana mendasari dilakukannya penilaian dan penelitian mengenai Aktualisasi Budaya Organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam dikarenakan muncul beberapa masalah seperti, adanya informasi dari (Ikhsan, 2018) wahanaindonews.com pada tanggal 29 Juni 2020 disebutkan bahwa Anggota DPRD Batam melakukan inspeksi mendadak (Sidak) kelokasi tersebut. Hal ini dilakukan dalam rangka menanggapi banyaknya aduan dan keluh kesah terkait pelayanan yang dinilai kurang maksimal. Sidak yang dilakukan pihaknya berkaitan dengan banyaknya laporan yang masuk dari warga Batam dan juga tindakan oknum Kabid yang menolak memberikan pelayanan pengurusan akte kematian dengan menggunakan surat kuasa, informasi dari (snw, 2020) BatamNews.co.id pada Rabu 18 April 2018 disebutkan bahwa masih terdapat keberatan yang mana berasal dari penduduk yang e-KTP nya belum didapat atau belum selesai diproses, padahal sudah memakan waktu yang cukup lama dan sudah bertahun-tahun yang lalu melakukan pengurusan perekaman , informasi dari BatamNews.co.id pada Minggu 23 Februari 2020 menyebutkan bahwa telah terjadi perkelahian oleh pemohon e-KTP dengan pegawai yang ada. Tampak

perkelahian tersebut mengikutsertakan beberapa pegawai dengan beberapa pemohon e-KTP. Tidak diketahui pasti apa penyebab dari bentrokan yang belum diketahui secara jelas. Diduga kuat dikarenakan pengurusan e-KTP yang tak lekas selesai. Pada mulanya terjalin kegiatan saling dorong serta adu mulut dengan berakhir pada kegiatan saling jual beli pukulan.

Sejalan dengan hal tersebut dapat kita hubungkan dengan salah satu jurnal oleh (Dahlan & Madjodjo, 2020) berjudul Pengaruh komitmen organisasi dan budaya organisasi terhadap kinerja Organisasi Perangkat Daerah Kota Tidore Kepulauan yang didalamnya memperlihatkan bahwa adanya keterkaitan dengan kemampuan organisasi, dalam situasi ini adalah perangkat daerah. Selain itu diperlihatkan juga terkait kultur organisasi memiliki pengaruh yang sangat kuat didalam memastikan kemampuan organisasi. Hasil dari analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa kultur organisasi memiliki dampak yang baik atas kemampuan pegawai. Perlu adanya komitmen organisasi yang kuat demi mewujudkan budaya organisasi yang baik sehingga memberikan dampak terhadap kinerja organisasi yang pastinya akan mempengaruhi output berupa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Sependapat dengan jurnal diatas, jurnal yang berjudul Peran Budaya Organisasi Birokrasi dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik oleh (Setiawati, 2016) menjelaskan bahwa budaya organisasi dapat menunjukkan sejauh apa kinerja pegawai. Selama ini kinerja pegawai dinilai kurang cukup optimal dalam melayani masyarakat, maka dari itu dibutuhkan adanya budaya organisasi demi mewujudkan kinerja aparatur birokrasi yang optimal, hal ini juga sebagai salah satu bentuk reformasi birokrasi. Pada akhirnya bisa ditarik ikhtisar yaitu dengan adanya kultur organisasi yang mumpuni didalam suatu organisasi maka dapat dikatakan cenderung memiliki kinerja pelayanan yang baik pula dan ketika akhirnya aparat memberikan pelayanan yang memuaskan pada masyarakat.

Untuk mengubah hal-hal buruk yang telah terjadi, diperlukan budaya organisasi yang sesuai dengan organisasi itu sendiri, selain itu juga diperlukan

perubahan ke arah yang lebih baik dimana diperlukan kerjasama dari anggota organisasi untuk menggapai sasaran yang sudah ditentukan lebih dulu. Perlu tindakan yang tegas dalam menyikapi kekurangan yang ada demi menciptakan pelayanan publik yang berpihak kepada masyarakat dan demi tercapainya kepuasan masyarakat sebagaimana mestinya. Berdasarkan penjabaran tersebut, kemudian penulis menaruh minat untuk melakukan penelitian berjudul "Aktualisasi Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam".

1.2. Identifikasi Masalah

Mengacu kepada latar belakang yang telah dipaparkan diatas, terdapat beberapa permasalahan yang ada, antara lain:

1. Berdasarkan perolehan evaluasi serta peninjauan yang mana kegiatan ini dilaksanakan langsung oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan-RB) didapat hasil yang menyatakan bahwa pelayanan publik atau yang sifatnya umum sudah mendapatkan nilai yang cukup (C) pada dinas terkait tersebut.

2. Layanan pindah datang penduduk juga mengalami hambatan. Seperti yang ada didalam berita batam pos, dikatakan bahwa beberapa layanan kependudukan tidak bisa diproses dikarenakan gangguan server di Balai Sertifikasi Elektronik di Jakarta sehingga pengajuan yang membutuhkan tanda tangan elektronik tidak bisa diproses untuk sementara waktu. Layanan yang membutuhkan tanda tangan elektronik diantaranya pengajuan kartu keluarga, semua jenis akta, layanan pindah datang penduduk. (Dhiyanto, 2020)

3. Anggota DPRD Batam melaksanakan inspeksi mendadak (Sidak) ke dinas terkait. Sidak ini dilaksanakan dalam rangka menanggapi banyaknya aduan dan keluh kesah masyarakat terkait pelayanan yang tersedia di dalamnya yang dinilai kurang maksimal. sidak yang dilakukan pihaknya berkaitan dengan banyaknya laporan yang masuk dari warga Batam dan juga tindakan oknum

Kabid yang menolak memberikan pelayanan pengurusan akte kematian dengan menggunakan surat kuasa.

4. Terjadi perkelahian diantara pemohon layanan e-KTP dengan pegawai yang saat itu sedang bertugas. Tampak perkelahian tersebut mengikutsertakan beberapa pegawai serta beberapa pemohon e-KTP. Belum diketahui secara jelas alasan dibalik perkelahian tersebut. Terdapat dugaan kuat tentang pengurusan e-KTP yang prosesnya memakan waktu lama serta tidak selesai-selesai. Mulanya berlangsung tindakan saling mendorong serta adu mulut yang mana diakhiri dengan kegiatan saling adu pukulan.

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah dengan mengacu kepada identifikasi masalah diatas yakni layanan pindah datang penduduk yang mana mengalami hambatan. Seperti yang ada didalam berita batam pos, dikatakan bahwa beberapa layanan kependudukan tidak bisa diproses dikarenakan gangguan server di Balai Sertifikasi Elektronik di Jakarta sehingga pengajuan yang membutuhkan tanda tangan elektronik tidak bisa diproses untuk sementara waktu. Layanan yang membutuhkan tanda tangan elektronik diantaranya pengajuan kartu keluarga, semua jenis akta, pindah datang penduduk.

1.4. Rumusan Masalah

1. Bagaimana aktualisasi budaya organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam?

2. Apa saja faktor penghambat aktualisasi budaya organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam?

3. Bagaimana upaya mengatasi faktor penghambat aktualisasi budaya organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam?

1.5. Tujuan Penelitian

Mengacu kepada rumusan masalah yang telah diuraikan tersebut diatas, maka tujuan yang ditetapkan didalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis:

1. Aktualisasi Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.
2. Faktor-faktor penghambat didalam Aktualisasi Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.
3. Upaya didalam mengatasi berbagai faktor penghambat Aktualisasi Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian ini yakni:

1. Manfaat teoritis

   Diharapkan penelitian ini dapat membantu pengembangan keilmuan dibidang Administrasi Publik secara umum, sebagai bahan informasi dan juga bahan masukan guna pengembangan ilmu pengetahuan.

2. Manfaat praktis

   Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam, penelitian ini bermanfaat sebagai literatur dan bahan referensi guna pemecahan masalah serta menemukan solusi demi tercapainya pelayanan yang lebih baik lagi.

3. Manfaat akademis

   Penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang dapat dijadikan sebagai masukan untuk penelitian lainnya dalam mengkaji aktualisasi budaya organisasi dalam meningkatkan budaya organisasi di dinas terkait.

UPB
Universitas Putera Batam