

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam kehidupan bernegara, pada dasarnya setiap warga negara memiliki kewajiban untuk mendapatkan Pelayanan Publik, dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yaitu dalam rangka mewujudkan segala hak dan kebutuhan dasar setiap warga negara, tercantum dalam Undang-Undang Pelayanan Publik No.25 tahun 2009 yaitu Pelayanan Publik ialah segala kegiatan yang dilakukan dalam rangka pembinaan, bimbingan, pengaturan, jasa, barang dan lainnya yang akan dilaksanakan sebagai cara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang mana mengacu kepada Undang-Undang yang ada.

Istilah dari pelayanan terbagi menjadi dua yaitu adanya pengabdian dan mengayomi, arti dari adanya pengabdian itu sendiri ialah seorang administrator mementingkan kepentingan umum dan mengayomi masyarakat umum. Seorang administrator tidak akan melakukan kepentingan pribadi diatas kepentingan umum yang mana hal tersebut sebagai cerminan bahwasannya pelayanan publik telah terlaksana dengan baik. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu prosedur pelayanan, syarat pelayanan, kemampuan petugas dalam melayani, kecepatan pelayanan, keadilan dalam mendapatkan pelayanan dan juga kepastian jadwal maupun biaya dalam

meningkatkan pelayanan publik.

Pemerintah selaku pihak yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik untuk menciptakan peningkatan kualitas pelayanan publik. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu tolak ukur dalam keberhasilan suatu pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pengelola penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga segala bentuk pelayanan publik harus selalu difokuskan kepada masyarakat agar kualitas, profesional, efektif dan efisien, transparan, tepat waktu, responsif dan juga adaptif dapat tercapai.

Secara teoritis, ada 3 fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah yaitu fungsi pelayanan masyarakat, fungsi pembangunan dan fungsi perlindungan, yang artinya pemerintah tidak boleh memberikan pelayanan secara diskriminatif yang memandang status sosial, agama dan golongan. Pelayanan-pelayanan tersebut harus diberikan sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku (Hardiyansyah, 2018:21). Sebuah pelayanan yang diberikan dengan baik merupakan idaman semua masyarakat, maka agar adanya penyelenggaraan pelayanan yang baik tersebut perlu adanya pemberian pelayanan dengan menerapkan pelayanan yang prima.

Pelayanan prima itu sendiri ialah suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan kualitas yang terbaik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang mana telah sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Dengan menerapkan pelayanan yang prima kepada masyarakat dengan standar

pelayanan yang sesuai yaitu cepat, tepat, murah, akurat dan ramah. Peranan dari pemerintah banyak mengalami perubahan yang mana sesuai dengan dinamika masyarakat yang berkembang pada saat ini dan juga tuntutan terhadap pemerintah. Tuntutan tersebut berupa peningkatan pelayanan di berbagai bidang termasuk didalamnya yaitu pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil, karena setiap manusia pasti akan mengalami banyak berbagai peristiwa penting di dalam hidupnya seperti adanya peristiwa kelahiran, kematian, perkawinan serta peristiwa lainnya.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Batam adalah penyelenggara dari pelayanan publik di bidang kependudukan dan catatan sipil pada bagian pelayanan administrasi kependudukan, yang mana masyarakat sering melakukan pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Penduduk Elektronik (e-KTP), Akte Kelahiran dan lainnya, dokumen tersebut sangat penting sebagai jaminan identitas sebagai warga dan hak sipil-sipilnya.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilakukan menjadi isu yang sangat penting untuk diperhatikan. Ada beberapa garis besar yang selalu dibicarakan mengenai pelayanan publik yaitu lambannya suatu proses dalam administrasi, dan juga dianggap berbelit-belit sehingga menimbulkan dampak negatif dengan adanya calo untuk membantu dalam mengurus administrasi tersebut dengan biaya yang sudah ditentukan. Namun tidak bisa dipungkiri pula bahwasannya kinerja pelayanan publik yang telah diberikan mengalami banyak inovasi dan cenderung membaik dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah, tetapi pelayanan prima masih belum berjalan dengan optimal hal

tersebut terlihat dari hasil peninjauan Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau dalam hal pelayanan administrasi kependudukan masih belum maksimal dalam pelaksanaannya, pada loket-loket pelayanan masih terjadi kerumunan, dan juga minimnya fasilitas untuk ruang tunggu yang nyaman serta memadai bagi masyarakat, yang mana seharusnya ruang tunggu merupakan kebutuhan maka lebih baik jiwa dibuatkan secara permanen (Ombudsman RI, 2020).

Hasil temuan lainnya ialah sidak yang dilakukan oleh Walikota Batam di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil daerah Sekupang, yang mana dalam sidak tersebut terlihat ratusan masyarakat memadati kantor Disdukcapil yang mana hal tersebut menimbulkan kerumunan, dan banyak masyarakat yang sudah datang ke kantor Disdukcapil namun tidak kebagian antrean sehingga harus datang lagi keesokan harinya. Kebanyakan dari masyarakat berdatangan ke Kantor Disdukcapil dikarenakan KTP yang masih belum tercetak lantaran keterbatasan pasokan blanko (Lumbantobing, 2020). Lalu kasus lainnya yaitu laporan masyarakat yang disampaikan kepada Walikota Batam yaitu lambatnya proses layanan pengurusan administrasi kependudukan di Disdukcapil Batam terkait pengurusan e-KTP, yang mana lambatnya proses pembuatan tersebut dengan alasan blanko kosong atau belum siap (Lumbantobing, 2021).

Maka dari pada itu sesuai dengan permasalahan yang ada, pelaksanaan dilapangan sangat bertolak belakang dengan teori Pelayanan Prima, yang mana pada pelayanan prima sangat mengutamakan kesederhanaan dalam proses pelayanan, ketetapan waktu pelayanan yang sesuai, aman, adanya keterbukaan dalam pelayanan, efisien dan juga adanya keadilan dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat sehingga kepuasan dari masyarakat tersebut sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang telah ditetapkan

Berdasarkan penelitian terdahulu yang masih berkaitan dengan topik permasalahan yang sama ialah dalam Jurnal Enggar, Syahrani dan Rosa (2019) bahwasannya pelayanan prima dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kecamatan Palaran Kota Samarinda, jika ditinjau dari segi prosedur sangat kurang baik dikarenakan kurang transparannya para pegawai dalam proses pembuatan KTP, namun dalam proses syarat dan prosedur yang diberikan cukup jelas untuk dimengerti. Masalah lainnya juga yaitu dalam proses waktu pembuatan yang mana tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Jika ditinjau dalam segi keamanan pelayanan sudah cukup memuaskan dikarenakan telah memiliki kekuatan hukum yang mana telah disahkan oleh pejabat daerah. Dalam segi keterbukaan informasi juga cukup baik karena masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi mengenai pembuatan KTP, dalam pemberian layanan sudah baik pula karena tidak diskriminasi, dan ada pula faktor pelayanan yang kurang lainnya ialah sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang masing sering terjadi gangguan dan pemadaman listrik (Nilova et al., 2019).

Banyaknya masalah yang terjadi dari tahun ketahun dengan topik yang sama telah terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil disetiap daerah membuat masyarakat tidak puas dan kurang simpatik terhadap pelayanan yang diberikan oleh para pejabat yang ada didaerah. Perlu adanya pembenahan yang dilakukan oleh dinas terkait mengenai permasalahan-permasalahan yang ada

dalam menyelenggarakan pelayanan, agar dalam penyelenggaraan pelayanan publik tercipta sebuah pelayanan yang prima sesuai harapan masyarakat. Berdasarkan permasalahan yang ada, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Membangun Pelayanan Prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian penjelasan di Latar Belakang yang telah di paparkan penulis maka yang akan menjadi Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah penyelenggaraan Pelayanan Prima yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Penyelenggaraan Pelayanan Prima yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **A. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Peneliti**

- 1) Memperkaya keilmuan peneliti mengenai Pelayanan Prima;
- 2) Melihat realita pelaksanaan pelayanan prima di lapangan.

#### **b. Bagi Instansi DISDUKCAPIL**

- 1) Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi instansi terkait dalam penyelenggaraan pelayanan prima kepada masyarakat;
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dalam membuat

inovasi pada pelayanan prima agar dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

c. Bagi Masyarakat

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan literasi bagi masyarakat yang ingin mengetahui penyelenggaraan pelayanan prima;
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan informasi kepada masyarakat mengenai teori pelayanan prima.

d. Manfaat Akademis

- 1) Hasil dari penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjadi bahan informasi serta bahan pengembangan akademis mengenai pelayanan yang baik, sesuai dengan standar pelayanan untuk membangun pelayanan prima agar terciptanya perbaikan kedepannya;
- 2) Dari hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pengembangan dalam keilmuan Administrasi pada umumnya dan pada khususnya mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam membangun Pelayanan Prima;
- 3) Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.