

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.¹

Pembukaan Undang-undang Dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Selain itu juga diperjelas kembali dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik², sebagai kebijakan dan acuan bagi seluruh instansi pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas. Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas oleh pemerintah kepada masyarakat mempunyai peran yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan dan pembangunan nasional secara

¹ Batinggi, Achmad and Ahmad, Badu (2014) *Manajemen Pelayanan Umum*. In: Pengertian Pelayanan Umum dan Sistem Manajemen. Universitas Terbuka, Jakarta, pp. 1-32. ISBN 9789790112742

² Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

berkesinambungan.

Pengembangan kapasitas organisasi untuk pemerintah daerah yang meliputi pengembangan sumber daya fisik, pengembangan proses operasional dan pengembangan sumber daya manusia ini dapat mempercepat pelaksanaan pelayanan sebagai bagian terpenting untuk mensejahterakan masyarakat. Pengembangan kapasitas menagacu pada proses dimana individu, kelompok, organisasi, kelembagaan dan masyarakat mengembangkan kemampuannya baik secara individual maupun kolektif untuk melaksanakan fungsi mereka, dalam menyelesaikan masalah.

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. Dalam rangka meningkatkan kinerja organisasi pemerintah daerah, Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu, pelayanan administrasi, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administratif, misalnya Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta kelahiran, Akta Pernikahan, Surat Perijinan dan Penerbitan, dan Surat Tanah / Ahli Waris. Pelayanan dalam bentuk barang misalnya, jaringan telepon, dan penyedia tenaga listrik sedangkan pelayanan dalam bentuk jasa misalnya, pendidikan, pos, dan pemeliharaan kesehatan.

Selain itu hal yang dijumpai dalam pelayanan administrasi yaitu adanya perbedaan pelayanan yang diberikan bagi beberapa masyarakat. Beberapa

masyarakat dapat dengan mudah mengurus administrasinya tanpa harus mengantri atau pun memenuhi setiap syarat yang ada, sedangkan yang lain diharuskan untuk melengkapi setiap persyaratan yang ada dan harus mengantri lama untuk dapat mengurus administrasi tersebut. Hal tersebut berdampak pada kurang kualitasnya pelayanan publik yang berimplikasi pada rasa kurang percayanya masyarakat pada instansi pemberi pelayanan.

Pelayanan yang tidak berkualitas tersebut mengakibatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah berkurang. Hal ini mengakibatkan masyarakat malas berurusan dengan administrasi kependudukan pada lembaga pemberi layanan. Masyarakat hanya akan memperbaharui surat-surat penting (administrasi kependudukan) mereka hanya pada saat mereka membutuhkan saja. Hal ini mengakibatkan data-data administrasi kependudukan yang dimiliki pemerintah kurang valid, padahal data-data tentang kependudukan sangat penting digunakan sebagai sumber informasi dalam pemerintahan, baik itu terkait dengan bantuan-bantuan dari pemerintah maupun data-data kependudukan yang valid terkait pemilu dan pemilukada. Data administrasi kependudukan yang dihimpun harus valid dan sistem pendataan harus sesuai dengan perlembagaan IT.

Seiring dengan perkembangan jaman, dan IT pola pikir masyarakat dalam pelayanan publik lebih menyukai pelayanan publik yang bersifat cepat, terjangkau, dan berkualitas. Tuntutan masyarakat akan pemenuhan kebutuhannya, mengharuskan pemerintah mampu memberikan pelayanan yang baik. Seperti dalam mengurus administrasi tidak berbelit-belit, pegawai yang memberikan pelayanan kepada

masyarakat harus ramah, penentuan waktu dalam pengambilan surat harus konsisten dan masih banyak lagi hal-hal baik yang harus dilakukan dalam mensukseskan pelayanan publik. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Barat Daya masih banyak masalah terkait dengan pelayanan publik, diantaranya adalah ketidakpastian waktu, dan cara memberi pelayanan kepada masyarakat yang menyebabkan masyarakat tidak mendapatkan kepuasan sehingga menjadikan kualitas pelayanan buruk.³

Untuk mengatasi hal tersebut sangat diperlukan peningkatan kemampuan pemerintah yang berkompeten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dibutuhkan adanya pengembangan kapasitas (*capacity building*). Pengembangan kapasitas merupakan bagian penting di berbagai aspek kehidupan, salah satunya untuk meningkatkan kemampuan atau menjadikan lebih baik kinerja aparatur dalam menjalankan tugasnya sebagai abdi negara yang dapat mengembangkan kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Beberapa kasus yang terjadi dalam pelayanan publik yang sering dialami oleh masyarakat seperti prosedur yang berbelit-belit dalam pengurusan KTP (Kartu Tanda Penduduk), Surat Tanah/ Ahli Waris, KK (Kartu Keluarga), Perijinan dan Penerbitan, IMB (Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan), SKTS (Surat Keterangan Tinggal Sementara) atau surat tertentu lainnya, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari instansi pemerintah masih rendah. Berdasarkan pengamatan penulis selama masih berada di Kabupaten Maluku Barat Daya bahwa ada beberapa faktor

³ *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol . 2, No. 4, Hal. 634-640| 634

yang menyebabkan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kurang memuaskan, yaitu fasilitas yang kurang memadai seperti penyediaan komputer yang terbatas jumlahnya, dan faktor SDM yang menyebabkan kurang kualitasnya pelayanan dari instansi pemerintah.

Kendala-kendala di atas menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Barat Daya sebagai penyelenggara pelayanan belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik agar tercapai pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan Judul **“Pengembangan Kapasitas Organisasi Dalam Membangun Sistem Pelayanan Administrasi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Barat Daya”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada lingkup penelitian tersebut di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

Bagaimanakah Pengembangan Kapasitas Organisasi dalam Membangun Sistem Pelayanan Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Barat Daya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan di atas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui Pengembangan kapasitas organisasi dalam membangun sistem pelayanan Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Maluku Barat Daya.

1.4 Manfaat Penelitian

Bertolak dari pemikiran tersebut, maka penelitian ini diharapkan mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan public, khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sekiranya, dalam memberikan pelayanan sebaiknya mengambil langkah yang tepat dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
2. Bagi masyarakat secara praktis diharapkan dapat memberi masukan yang baik bagi pihak yang berkepentingan (Pemerintah setempat) khususnya para aparatur pelaksana dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.