

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan adalah salah satu hal penting yang dibutuhkan oleh setiap manusia dalam menjalani kehidupan sehari-hari. Secara umum, pelayanan dapat dibagi menjadi dua kelompok utama, yaitu pelayanan publik dan pelayanan swasta. Pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga milik pemerintah dengan tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara luas. Pelayanan ini bersifat inklusif, artinya diberikan kepada semua orang tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, politik, maupun status lainnya. Dengan kata lain, seluruh masyarakat berhak mendapatkan pelayanan publik yang layak.

Pelayanan Administrasi merupakan salah satu pelayanan publik, contohnya yaitu adanya beberapa program pemerintah agar Masyarakat terpenuhi kebutuhannya seperti dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 bahwa Negara harus melayani setiap penduduk dalam pemenuhan hak mereka sebagai Warga Negara dan menjadi tanggung jawab Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik.

Sistem pelayanan administrasi telah berjalan sejak zaman dahulu, tercatat mulai zaman peradaban Mesir kuno, Babilonia, Yunani kuno, sudah menerapkan sistem administrasi. Diketahui banyak hal yang diterapkan saat ini mengadopsi dari sistem yang telah ada sejak zaman dahulu seperti

halnya penarikan pajak, tata kelola administrasi, dan struktur pejabat yang tertata. Tepatnya pada zaman mesir kuno tersebut hal ini mulai terkenal dan banyak diadopsi oleh peradaban lainnya. Dari tertatanya sistem administrasi ini menciptakan stabilitas dan efektifitas dalam pemerintahan peradaban mesir kuno kala itu. Di sisi lain perkembangan administrasi di bidang hukum juga mulai diterapkan di Babilonia, mereka mengembangkan sistem hukum yang tertulis dan mengorganisir tugas tugas sesuai bidangnya secara administratif (Alhdar et al., 2023).

Pelayanan publik seharusnya dilakukan melalui tahapan dan proses yang cepat, tepat sasaran, transparan, informatif, serta mudah diakses oleh seluruh masyarakat. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima sangat bergantung pada seberapa baik petugas dalam memberikan layanan, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas menjadi faktor kunci dalam menentukan keberhasilan suatu lembaga atau instansi. Semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang mereka terima, maka semakin menunjukkan bahwa instansi atau petugas tersebut telah memberikan pelayanan yang optimal dan sesuai harapan masyarakat (Ihsan, 2021).

Dalam konteks pelayanan masyarakat, kepuasan sendiri memiliki dampak yang signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan. Kepuasan sendiri dapat diartikan sebagai persepsi positif pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Dengan merasa puas

terhadap layanan yang diberikan, masyarakat cenderung lebih percaya pada pemerintah dan lebih termotivasi untuk berinteraksi dengan institusi publik (Kusumaratna & Suyanto, 2024).

Kualitas dapat didefinisikan sebagai kondisi yang terus berkembang terkait produk, layanan, proses kerja, dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna. Berdasarkan pemahaman ini, kualitas dalam pelayanan publik idealnya tercermin dalam layanan prima yang memberikan pengalaman terbaik bagi publik. Setiap Instansi wajib memperhatikan tingkat kepuasan publik sebagai penerima layanan, karena kepuasan ini merupakan ukuran utama untuk menilai sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi standar yang diharapkan (Panjaitan, 2024).

Dalam penelitian ini, kegiatan observasi dilakukan melalui dua cara, yaitu secara langsung dan tidak langsung. Pada tahap awal, peneliti terlebih dahulu melakukan observasi tidak langsung terhadap instansi yang menjadi objek penelitian melalui google maps dan diduga adanya ketidakpuasan masyarakat melalui ulasan-ulasan di instansi tersebut. Sedangkan observasi secara langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal, ditemukan adanya antrian panjang yang terjadi hampir setiap hari kerja. Masyarakat terlihat datang sejak sebelum jam operasional dimulai demi mendapatkan nomor antrian pelayanan. Hal ini terjadi karena sistem pembagian antrian masih dilakukan secara manual, dan kuota pelayanan dibatasi hanya untuk 60 orang per hari. Akibatnya, masyarakat yang datang lebih siang tidak dapat dilayani karena kuota sudah habis.

Fenomena ini mencerminkan bahwa prosedur pelayanan belum efektif dan efisien. Sistem antrian yang masih manual ini menyebabkan masyarakat harus mengantre secara fisik dalam waktu yang lama. Ini bukan hanya mengganggu aktivitas masyarakat, tetapi juga menurunkan kepuasan terhadap pelayanan publik, terutama bagi mereka yang tidak mendapat pelayanan setelah menunggu cukup lama. Penting adanya peningkatan kualitas sistem pelayanan ini adalah untuk menyelesaikan permasalahan dengan melakukan inovasi pada sistem pelayanan. Contohnya seperti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal. Masih kurangnya kepuasan Masyarakat kepada pelayanan yang diberikan menjadikan kurang efektifnya pelayanan publik yang ada.



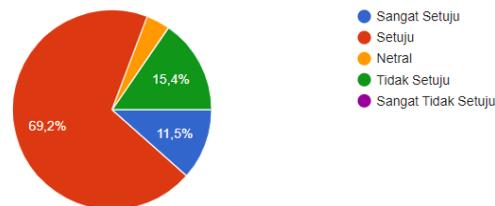
Gambar 1. 1 Prosedur Awal Pelayanan

Sumber : Data diolah oleh Peneliti (2025)

Seperti pada gambar 1.1 diatas, pelayanan pendaftaran penduduk yang ada di Instansi belum berjalan efektif dimulai dari pembagian antrian yang masih manual yang dimana pembagian antrian termasuk elemen penting pada pelayanan dikarenakan masyarakat diwajibkan untuk

mendapatkan antrian verifikasi data terlebih dahulu sebelum mendapatkan pelayanan administrasi penduduk yang di butuhkan. Semakin lamanya Masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, maka semakin berkurangnya tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan yang ada di Instansi.

26 jawaban



Gambar 1. 2 PraRiset Pelayanan Adminduk

Sumber : Data diolah oleh Peneliti (2025)

Kurang efektifnya pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil didukung dengan adanya Pra Riset yang dibagikan kepada masyarakat, dan hasilnya 69,2% menjawab “Setuju”. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang seharusnya berjalan efektif guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal masih belum berjalan dengan baik.

Perbaikan kualitas kerja merupakan upaya yang dilakukan oleh suatu organisasi atau instansi untuk meningkatkan kepuasan terhadap konsumen. Jika melihat dari lingkup pelayanan publik berarti perbaikan kualitas kerja merupakan tindakan menguatkan karakteristik yang terdiri dari transparansi, akuntabilitas, kontribusi, penyetaraan hak kewajiban, profesionalitas, keteraturan jadwal, dan menyederhanakan proses sedemikian rupa sehingga tidak menyulitkan masyarakat, yang dilakukan

oleh instansi pemerintah guna meningkatkan kepuasan masyarakat. Diiringi dengan konsistensi dan loyalitas yang dilakukan oleh instansi pemerintahan, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik (Rauf & Andriyani, 2023).

Pelayanan publik adalah suatu proses yang terdiri dari berbagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk akan barang dan jasa administrasi. Pelayanan ini diselenggarakan oleh badan atau lembaga penyelenggara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam pelaksanaannya, prinsip-prinsip seperti akuntabilitas, kejujuran (integritas), netralitas, efektivitas, efisiensi, dan keadilan harus dijunjung tinggi. Nilai-nilai ini menjadi landasan bagi setiap penyelenggara pelayanan untuk menjalankan tugasnya secara profesional dan beretika, guna memberikan pelayanan yang adil dan berkualitas kepada seluruh masyarakat. (Prasetya & Sunaningsih, 2020).

Setiap Perusahaan maupun Instansi Pemerintahan harus memberikan pelayanan prima (*service excellence*) agar terciptanya kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, terciptanya kepuasan masyarakat dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik karena Perusahaan maupun Instansi Pemerintahan saat ini harus menyediakan jasa yang harus tumbuh dan berkembang untuk bertahan dan melayani masyarakat Indonesia sesuai dengan tujuan jangka pendek dan jangka panjang disaat pesatnya persaingan pelayanan terbaik di era saat ini (Rochmatullah et al., 2023).

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal?
2. Apa saja faktor yang mendorong kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal?
3. Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan publik yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal.

1. Menganalisis persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal.
2. Menganalisis faktor yang mendorong kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal.
3. Menganalisis implementasi peningkatan kualitas pelayanan publik yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Instansi

Dapat dijadikan bahan masukan terutama di bidang pelayanan publik yang dianggap masih butuh inovasi agar bisa berjalan lebih efektif. Adanya kontribusi peneliti dalam kegiatan pelayanan publik juga meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan Masyarakat Kabupaten Tegal.

2. Bagi Universitas

Berkontribusi dalam penambahan materi dan ilmu pengetahuan, terlebih di bidang Pelayanan Publik dan dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian selanjutnya.

3. Bagi Peneliti

Memberikan manfaat untuk peneliti dalam mengimplementasikan ilmu administrasi terutama dalam bidang Pelayanan Publik. Dan memenuhi persyaratan peneliti agar bisa lulus dari program studi D4 Administrasi Perkantoran Digital dan mendapatkan gelar Sarjana Terapan Administrasi Perkantoran Digital.