REPOSITORY UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayan Publik/Administrasi Terbuka merupakan tolak ukur yang paling jelas dari pelaksanaan pemerintahan, masyarakat dapat secara langsung mensurvei pelaksanaan pemerintahan berdasarkan kualitas pelayanan publik yang didapat karena kualitas pelayanan publik yang diminati banyak orang dan pengaruhnya langsung dirasakan oleh masyarakat dari berbagai kalangan. kehidupan, dalam hal ini pelayanan publik juga merupakan tugas. Hal terpenting yang paling penting adalah bahwa otoritas pemerintah sebagai abdi negara dan abdimasyarakat harus memperhatikan dan menerapkan standar, prinsip, pola penggunaan dan biaya, sehingga semua persyaratan dan kepentingan mereka yang membutuhkan administrasi ini. (Zaenal Mukarom 2018:79)

Hubungan antara konsep tata pemerintah yang baik dan konsep pelayanan publik tentu saja cukup jelas. Administrasi terbuka memiliki hubungan yang erat dengan kesejahteraan individu. Administrasi terbuka yang berkualitas tentunya akan membuat pemenuhan dari masyarakat, sebagai penerima administrasi terbuka. Administrasi terbuka harus terus dilakukan oleh pemerintah dalam posisinya sebagai penyampai kendali negara, sesuai dengan keinginan dan permintaan warganya. Hak untuk mendapatkan administrasi terbuka yang diselenggarakan oleh pemerintah harus dilihat sebagai hak warga negara yang harus didasarkan pada standar yang sah yang secara jelas mengarahkannya.. Oleh karena itu, pemerintah menerbitkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

repository.unsimar.ac.id

REPOSITORY UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO

Tentang Pelayanan Publik, yang diharapkan mampu memberikan landasan yang kuat dalam memberikan jaminan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik/Administrasi Terbuka, Undang-Undang ini dapat menjadi acuan/pedoman bagi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah di Indonesia dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka mewujudkan terciptanya pemerintahan yang terbuka dan berwawasan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. sebagai gerakan yang dapat memenuhi keinginan masyarakat.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik/Administrasi Terbuka ditegaskan bahwa "kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan, seringkali merupakan kerangka pelayanan bagi produk, jasa, dan/atau administrasi regulasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Dengan demikian, masyarakat berhak mengadukan apa yang mereka rasakan dan dapatkan setelah mereka mendapatkan manfaat buruk atau fakir dari penyampaian kemaslahatan itu sendiri.

Dilihat di masa lalu dan sekarang, negara dalam kerangka pemerintahan adalah pembentukan pelayanan warga negara dalam mendapatkan jaminan atas hak-hak mereka dalam mendapatkan pelayanan. Pelayanan publik/Administrasi terbuka yang diberikan oleh pemerintah secara teratur mengabaikan dan membingungkan individu. Untuk mendapatkan pelayanan dasar, masyarakat sering dihadapkan pada proses persiapan yang berbelit-belit dan memang antrian yang sangat panjang dan memakan waktu yang cukup lama sehingga orang tidak merasa nyaman untuk menahan diri dalam proses administrasi, maka pengaduan

repository.unsimar.ac.id

REPOSITORY UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO

masyarakat sangat penting bagi pemerintah untuk melihat berapa banyak keberhasilan dalam menjalankan kegiatan.

Salah satu tanda pelayanan publik/administrasi terbuka yang berkualitas adalah memberikan keleluasaan kepada pihak terbuka dalam menyampaikan keluhan atau keluhannya, ketika ada celah antara keinginan dan kenyataan. Keinginan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka tentunya mengantisipasi penyelenggaraan pemerintahan yang berkualitas, pemerintahan yang mampu memenuhi hak-hak masyarakat dalam mendapatkan penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka. Sesuai dengan Pasal 8 ayat 1 dan 2 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik/Administrasi Terbuka, ditegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan terbuka wajib menyediakan penyelenggaraan terbuka, salah satunya harus memiliki penyelenggaraan pengaduan terbuka.

Pengaduan masyarakat muncul karena adanya celah antara keinginan dan kenyataan yang terjadi ketika masyarakat mendapat pelayanan. Pengaduan atau komplain disebabkan oleh kekecewaan klien dalam mendapatkan manfaat yang dibutuhkan, kekecewaan organisasi untuk memenuhi keinginan klien dan reaksi yang tidak menyenangkan dari perwakilan terhadap keluhan klien. Adanya aduan atau aduan bukan merupakan penilaian negatif terhadap suatu organisasi yang berada pada segmen manfaat, tetapi dengan adanya aduan atau aduan dapat memberdayakan organisasi untuk dapat memajukan kualitas penyelenggaraannya.

Pengaduan merupakan sarana untuk memajukan kualitas penyedia manfaat terbuka, idealnya dari sudut pandang antarmuka penerima manfaat dan

repository.unsimar.ac.id

REPOSITORY UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO

masyarakat dapat menjadi sarana penyampaian pengaduan untuk mendesak administrasi yang unggul, maka pemerintah harus melihat kualitas administrasi yang diberikan. oleh penyelenggara kepada masyarakat. bersama-sama berjalan dengan baik dan memberikan penghiburan bagi setiap warga negara serta bermanfaat bagi masyarakat, dalam memenuhi kebutuhan serta mewujudkan dan memberikan produk dan administrasi yang bermutu dan bernilai bagi masyarakat.

Pada kejadian selanjutnya, masih banyak ditemukan permasalahan pada open benefit supplier, antara lain prasyarat laporan khusus dimana masih diperlukannya data yang didapat secara terbuka sehubungan dengan prasyarat laporan yang diadakan oleh organisasi, salah satunya membuat kartu keluarga karena saat ini kartu keluarga sering diajukan oleh masyarakat untuk diisi ulang atau dibangun kembali. yang baru-baru ini dibuat, masih sangat jarang untuk melakukan atau mengadakan sosialisasi baik di desa maupun di dalam kecamatan terkait dengan keinginan masyarakat dalam hal pembuatan laporan yang mereka perlukan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, dapat dilakukan melalui penyelesaian cepat pengaduan dari pemasok manfaat, dalam hal ini organisasi pemerintah, baik di pusat maupun di dalam kabupaten. Organisasi diharapkan dapat menangani keluhan terbuka yang muncul dengan sangat baik dan dalam waktu yang paling terbatas. Pentingnya pengaduan sebagai upaya untuk melakukan demokratisasi administrasi terbuka sehingga pada akhirnya administrasi terbuka yang diperoleh masyarakat memiliki kualitas yang tinggi.

repository.unsimar.ac.id

REPOSITORY UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO

Oleh karena itu, birokrasi pemerintah dituntut untuk mengawal instrumen pengaduan yang besar.

Sebagai akibat dari penyelenggaraan pelayanan publik yang berkeadilan, setiap daerah dituntut untuk berusaha memajukan pelayanan kepada masyarakat. Upaya untuk melakukan langkah-langkah pelayanan kepada masyarakat, salah satunya dengan memperluas kecukupan penanganan pengaduan terbuka, khususnya dengan mengoptimalkan administrasi pengaduan atau komplain dari masyarakat untuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Administrasi pengaduan harus menjadi premis manfaat bagi setiap organisasi terbuka dalam memenuhi komitmennya untuk melayani masyarakat, termasuk pelayanan publik/administrasi terbuka yang diadakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso merupakan komponen perwujudan dari kemandirian wilayah yang memberikan penyelenggaraan di bidang Kependudukan dan Pendataan Ramah dalam lingkup Peraturan Poso. Administrasi yang diberikan oleh Dispendukcapil Poso adalah administrasi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), dan Surat Keterangan Pindah Domisili (SKPD), sedangkan pencatatan secara hormat meliputi pembuatan akta kelahiran, pembuatan akta kelulusan. , Sertifikat terpisah, perubahan pendaftaran hak, dan perubahan kewarganegaraan. Dalam rangka memenuhi komitmennya sebagai pegawai terbuka, perwakilan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Poso diberi wewenang untuk menjaga konsistensinya sebagai pegawai terbuka. Hal ini harus dikerahkan untuk

repository.unsimar.ac.id

REPOSITORY UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO

mewujudkan administrasi yang terbuka dan berkualitas bagi masyarakat penerima layanan.Meski demikian, ternyata masih ada persoalan lain terkait penggunaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso.

Terkait dengan administrasi terbuka di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso, ada beberapa persoalan yang muncul dalam penggunaan administrasinya. Berdasarkan munculnya pertanyaan tersebut, analis menemukan beberapa kelainan yang terjadi, khususnya sebagai akibat dari: Berarti penyampaian pengaduan atau pengaduan tidak dapat diakses dengan baik. Implikasi untuk menyampaikan pengaduan atau pengaduan dapat dalam bingkai nomor hotline, surat, media sosial dan kotak saran. Bagaimanapun, apa yang dapat diakses di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso adalah sebagai kotak survey kepuasan pelayanan. Selain itu, Disdukcapil Poso juga mengalihkan kantor pengaduan seperti melalui nomor WhatsApp. Padahal tidak semua masyarakat Kabupaten Poso menggunakan aplikasi WhatsApp. Kurangnya respon petugas dalam menanggapi keluhan dan kritikan masyarakat, seperti lambannya petugas dalam menangani pengaduan atau keinginan masyarakat. Serta tidak memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan pengaduan.

Berdasarkan gambaran di atas, diketahui bahwa organisasi terbuka yang diadakan di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso, masih menimbulkan pertanyaan yang berkembang di kalangan masyarakat perda Poso pada khususnya. Mampu atau tidaknya perwakilan dari Disdukcapil Kabupaten Poso untuk mengawasi dan menyelesaikan semua masalah yang muncul seperti

repository.unsimar.ac.id

REPOSITORY UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO

yang digambarkan di atas, akan sangat mempengaruhi peningkatan kualitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso.

Sebagai wujud pengelolaan masalah yang terjadi, maka layanan pengaduan atas keluhan atau komplain yang dirasakan oleh pengunjung harus lebih dimanfaatkan dengan baik. Atas dasar hal tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang masalah tersebut dengan mengambil judul

“ Kualitas Pelayanan Terhadap Elemen Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagaimana kualitas pelayanan terhadap elemen pengaduan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso?
b. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap elemen pengaduan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso?

repository.unsimar.ac.id

REPOSITORY UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

a. Tujuan Penelitian

a) Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap elemen pengaduan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso.

b) Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap elemen pengaduan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso.

b. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang dapat di peroleh dari hal penelitian ini adalahsebagai berikut :

a) Kegunaan Praktis

Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna untuk meningkatkan pemanfaatan layanan pengaduan atas keluhan atau komplain, demi terciptanya kualitas pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat.

b) Kegunaan Akademis

Bagi perguruaan tinggi, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi civitas akademika.

repository.unsimar.ac.id