

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam menghadapi era globalisasi, pembangunan di berbagai sektor sangat diperlukan, sehingga pembangunan tersebut tidak akan terlepas dari penggalan potensi pendapatan/keuangan yang ada. Pembangunan tanpa adanya sumber pendapatan/keuangan tidak akan terlaksana dan terwujud. Hal ini dikuatkan dengan semakin kritisnya masyarakat dalam menyikapi pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah, menuntut kerja keras satuan kerja perangkat daerah (SKPD) terutama dinas-dinas pelaksana teknis agar harapan dan keinginan masyarakat dapat dipenuhi (Engkoswara, 2003).

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya (Engkoswara, 2003).

Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui Inpres No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah diterbitkan pula Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Pada perkembangan terakhir telah diterbitkan pula Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Menurut Tschohl (2003:10), definisi layanan adalah apa pun yang menurut pelanggan anda sebagai layanan. Layanan adalah penjualan, penyimpanan, pengantaran, inventarisasi, pemilihan pesanan, tenaga kerja, hubungan antar-karyawan, penyesuaian, korespondensi, penagihan, kredit, keuangan dan akuntansi, pengiklanan dan humas, dan pemrosesan data.

Sedangkan menurut Kep. MenPan No.81/93 menyatakan bahwa pelayanan umum (layanan Publik) adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat atau daerah, BUMN atau BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dari definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Dalam hal ini pelayanan publik yang merupakan badan yang bergerak dalam bidang pelayanan kepada masyarakat, hendaknya menerapkan konsep pemasaran yang berorientasi pada pelanggan. Dimana pelayanan publik harus

dapat memperhatikan masalah kepuasan serta kualitas pelayanan yang diberikannya, sehingga keinginan dan kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi.

Layanan publik di lingkungan daerah pemerintahan kota Bandung terdiri dari berbagai macam dinas. Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2007 tanggal 4 desember 2007, tentang Pembentukan dan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung, Dinas yang membantu pelaksanaan pemerintahan di kota Bandung, terdiri atas 14 Dinas yaitu :

1. Dinas Pendidikan
2. Dinas Kesehatan
3. Dinas Sosial
4. Dinas Tenaga Kerja
5. Dinas Perhubungan
6. Dinas Kependudukan dan Pencatata Sipil
7. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
8. Dinas Tata Ruang dan Cipta Karya
9. Dinas Bina Marga dan Pengairan
10. Dinas Pertamanan
11. Dinas Kebakaran
12. Dinas Koperasi, UKM dan Perindustrian Perdagangan
13. Dinas Pertanian
14. Dinas Pendapatan

Berdasarkan hasil survey Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) tahun 2008 yang disampaikan oleh wakil ketua KPK bidang pencegahan M. Jasin

mengatakan, kota Bandung dan kabupaten Bandung termasuk dalam lima kabupaten atau kota dengan kualitas pelayanan publik terendah di Indonesia. Hal ini tentunya sangat mengherankan, mengingat bahwa kota Bandung merupakan kota yang besar dan memiliki fasilitas-fasilitas yang memadai serta penduduknya yang terkenal ramah dan suka membantu.

Hasil survei tersebut didapatkan hasil bahwa kota Bandung masuk dalam peringkat kedua terendah dengan skor 5,07 dan kabupaten Bandung masuk pada urutan keempat terendah dengan skor 5,39. Tinggi rendahnya integritas unit layanan publik tersebut dilihat dari pelayanan dalam pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), pengeluaran ijin mendirikan bangunan (IMB), pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP), dan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Survei tersebut dilakukan pada bulan juni hingga September 2008 terhadap 105 unit layanan di 40 departemen atau instansi tingkat pusat serta 52 kabupaten atau kota di 20 provinsi. Jumlah responden yang disurvei sebanyak 9.930 orang, terdiri atas 3.150 responden tingkat pusat dan 6.240 responden di tingkat kabupaten atau kota.

Menurut Jasin (2008), rendahnya nilai integritas pelayanan publik di daerah disebabkan oleh masih adanya sikap koruptif para petugas pelayanan publik. Sebanyak 36% responden, misalnya, menilai ada perbedaan perlakuan dari petugas saat memberikan pelayanan. Bahkan, 31% responden menyatakan, pengguna layanan akan dipersulit apabila tidak memberi imbalan atau biaya tambahan kepada petugas

Mengingat pentingnya pelayanan yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil di lingkungan daerah pemerintahan kota Bandung serta rendahnya hasil survei atas kualitas layanan publik di kota Bandung, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang **“INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) ATAS PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG”**

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan publik merupakan aspek penting dalam mencapai kepuasan pelanggan. Berdasarkan uraian tersebut dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandung?
2. Unsur-unsur apa sajakah yang memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terkecil pada pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

1. Mengetahui tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandung.

2. Mengetahui Unsur-unsur apa sajakah yang memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terkecil pada pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandung?

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan informasi mengenai indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Bandung . Penelitian ini diharapkan berguna bagi :

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat berguna dan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan keilmuan, terutama ilmu manajemen pemasaran, dalam hal kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu, sebagai pembanding maupun sebagai sumbangan pemikiran dan informasi bagi mereka yang tertarik untuk mengadakan penelitian di bidang yang sama.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gagasan pemikiran dan bahan masukan yang bermanfaat bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di lingkungan pemerintahan daerah kota Bandung, dalam meningkatkan pelayanannya kepada publik.