BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan Publik merupakan suatu hal yang sangat Mendasar bagi Instansi Pemerintahan sebagai Pelayan Masyarakat yang mempunyai kewajiban dan Bertanggungjawab untuk memberi Pelayanan yang baik dan secara Profesional. Pelayanan publik yang profesional adalah Pelayanan publik yang Akuntabilitas dan Responsibilitas dari Pemberi pelayanan atau Aparat Pemerintah. Berdasarkan Undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang dimaksud Pasal 2 ayat 3 Pemerintah sebagai Tujuan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat, pelayanan publik, dan Daya saing daerah. Pemerintah diberi wewenang untuk mengatur rumah tangganya daerahnya, termasuk dalam pemberian pelayan publik kepada masyarakat daerahnya (Nurdin, 2019)

Pelayanan publik merupakan aspek penting yang diperlukan di setiap negara. Pelayanan publik diartikan pada proses memberikan layanan atau memenuhi kebutuhan individu maupun masyarakat yang berkepentingan dengan suatu organisasi, sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku (Mulyadi, 2016). Pemerintah berperan sebagai penyedia layanan, di mana tugas utamanya bukan untuk melayani kepentingan sendiri, melainkan untuk melayani warga masyarakat dengan menciptakan kondisi yang mendukung terciptanya kenyamanan dalam berbagai aspek kehidupan bermasyarakat (Rudiansyah et al., 2021).

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun

organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*Customer satisfaction*).

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono,2011:59). Lewis dan Booms dalam (Wijaya, 2011) menjelaskan kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan komponen penting dalam persepsi konsumen, juga sangat penting dalam pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas maka jasa yang diberikan maka akan semakin baik pula citra jasa tersebut dimata konsumen.

Pendapat lain dikemukan oleh Sunyoto (2012:236) bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki mutu apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk, dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Jadi dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan suatu

penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan dan diupayakan dalam penyampaian produk dan jasa tersebut sama dengan apa yang diharapkan pelanggan atau melebihi harapannya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil (Disdukcapil) merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di Kota Lhokseumawe. Pelayanan kependudukan meliputi pencatatan kependudukan dan pencatatan sipil. Pencatatan penduduk meliputi penjabaran Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (*e-KTP*), surat pindah dan Kartu Tanda Penduduk (KIA), Menurut Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Kependudukan, Pencatatan sipil adalah Catatan peristiwa penting, yaitu peristiwa yang dialami seseorang, antara lain Kelahiran, Kematian, Perkawinan, Perceraian, Pengakuan anak, Persetujuan anak, Pengangkatan anak, Perubahan nama dan perubahan Kewarganegaraan.

Banyaknya Jumlah Penduduk Di kota Lhokseumawe belum sejalan dengan jumlah Penduduk Yang Sudah memiliki KTP atau belum Terdata Di Disdukcapil. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel jumlah penduduk yang sudah memiliki KTP di Kota Lhoksumawe Pada tahun 2024.

Berikut adalah data yang penulis dapatkan dari Badan Pusat Statistik Kota Lhokseumawe mengenai jumlah Penduduk di Kota Lhokseumawe.

Tabel 1.1
Data Penduduk Kota Lhokseumawe

Kecamatan	Jumlah penduduk kecamatan(Jiwa)	Data Penduduk Yang Sudah Memiliki KTP (Jiwa)
Blang Mangat	28.146	18.818
Muara Dua	53.038	36.868
Muara Satu	35.003	23.428
Banda Sakti	79.850	56.278
Total	196.067	135.392

Sumber: Data Penduduk Kota Lhokseumawe, 2024

Berdasarkan Sumber Badan Pusat Statistik Kota Lhokseumawe Data diatas dapat diambil bahwa masih terdapat Penduduk yang belum memiliki KTP atau Belum terdaftar sebagai Warga kota Lhokseumawe Berjumlah 60.645 Orang. Tentu hal ini merupakan jumlah yang sangat banyak untuk wilayah kota Lhokseumawe. Namun Penulis belum dapat Memastikan secara menyeluruh mengingat usia untuk mendapatkan KTP harus Berusia 18 tahun dan Penulis juga Ingin mengetahui Pelayanan Disdukcapil dalam Proses Administrasi Atau Memang Kesadaran Masyarakat yang masih kurang Tentang Pentingnya Dokumen-dokumen yang bisa dicetak Di Disdukcapil.

Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan daripada Disdukcapil Kota Lhokseumawe ditemukan mulai dari antrian cukup lama dalam proses pembuatan surat menyurat, kurangnya informasi persyaratan pembuatan surat menyurat, lebih mementingkan masyarakat atau kerabat yang lebih dikenal oleh pekerja di kantor dinas catatan sipil, masih kurangnya perangko dalam proses pencetakan pembuatan

Kartu Tanda Penduduk (KTP) juga salah satu akibat keterlambatan pembuatan, serta dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) masih sering ditemukan praktik penggunaan jasa calo atau pihak ketiga, hal ini menunjukkan adanya kelemahan dalam sistem pelayanan yang seha rusnya dapat berjalan secara transparan dan efisien tanpa perantara. Oleh karena itu Penulis ingin Memastikan dan meneliti bagaimana Proses pelayanan Administrasi Di DISDUKCAPIL Kota Lhokseumawe, dan apa saja yang menjadi hambatan Bagi Masyarakat Kota Lhokseumawe dalam mendapatkan Pelayanan Di Disdukcapil Kota Lhokseumawe.

1.2 Rumusan masalah

Adapun rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai Berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Lhokseumawe ?
2. Apa saja faktor penghambat Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Lhokseumawe ?

1.3 Fokus Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas yang menjadi fokus penelitian ini adalah :

1. Kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Lhokseumawe.
2. Penghambat pada pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Lhokseumawe.

1.4 Tujuan Masalah

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat pada pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Lhokseumawe

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, dengan penjelasan sebagai berikut :

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan konstribusi bagi perkembangan konsep mengenai pelaksanaan pemerintah daerah, khususnya kualitas pelayanan pada dinas kependudukan dan catatan sipil.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu acuan untuk penelitian berikutnya yang sejenis.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi pemerintah Kota, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan mengenai kualitas pelayanan pada dinas kependudukan dan catatan sipil.
2. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat agar mengetahui kualitas pelayanan pada dinas kependudukan dan catatan sipil.
3. Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai penambah wawasan baru mengenai Pemerintah Kota dalam kualitas pada dinas kependudukan dan catatan sipil sekaligus sumber bahan baru dalam studi pemerintahan.