

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi yang melanda dunia saat ini, banyak ditandai dengan berbagai perkembangan dan perubahan lingkungan. Dampak perubahan itu berpengaruh terhadap tatanan kehidupan manusia baik di bidang politik, ekonomi, hukum, Pemerintahan serta kehidupan sosial Budaya.

Perubahan itu terjadi pula dalam manajemen penyelenggaraan Pemerintahan dan pembangunan. Pola-pola penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang sentralistik menjadi kurang aktual sehingga perlu pendekatan desentralisasi. Pendekatan ini lebih menekankan bahwa sebaiknya pemerintah pusat sebagai regulator proses interaksi untuk menciptakan iklim kondusif dalam mewadahi proses interaksi kehidupan sosial, politik, dan ekonomi masyarakat.

Berlakunya Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 dan Undang-Undang No. 33 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah maka sebagian besar kewenangan yang sebelumnya berada di Pemerintah Pusat diserahkan kepada Daerah Otonom, sehingga Pemerintah Daerah Otonom dapat lebih cepat dalam Merespon tuntutan Masyarakat daerah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Keberhasilan pelaksanaan Otonomi Daerah tergantung pada kemampuan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan Sumber Daya Manusia (SDM).

Tujuan dari pelaksanaan otonomi daerah adalah terselenggaranya pemerintahan yang baik (*good governance*) akan menghasilkan Birokrasi yang handal, profesional, efisien, produktif dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Masyarakat dan pemerintah dapat terjadi sinkronisasi yaitu saling bersentuhan, menunjang dan melengkapi dalam satu kesatuan langkah menuju tercapainya tujuan pembangunan nasional.

Birokrasi pemerintah tidak lagi menampilkan sosok sebagai penguasa tetapi sebagai pelayan masyarakat. Semua bentuk kegiatan pemerintah dan pembangunan harus dikelola secara transparan dan dapat dipertanggung jawabkan kepada publik. Tuntutan masyarakat kepada pemerintah untuk menyelenggarakan pemerintahan dan kepemimpinan yang baik merupakan isu tuntutan kuat yang dilakukan masyarakat akan adanya pemerintahan yang baik seiring dengan meningkatnya tingkat pendidikan, pengetahuan, dan kemajuan di era globalisasi.

Tujuan tersebut hanya akan tercapai jika secara minimal prosesnya bersifat komunikatif. Disinilah komunikasi sebagai salah satu cabang ilmu sosial menjadi sangat berperan sebagaimana secara mendasar komunikasi mencakup segala aspek kehidupan manusia. Komunikasi dalam arti kata bahwa dalam proses tersebut melibatkan dua komponen yang terdiri atas manusia, yaitu pegawai (petugas/karyawan/staf) sebagai komunikator dan masyarakat (penerima pelayanan) sebagai komunikan.

Tanggapan balik adalah salah satu unsur yang telah ada dalam model-model komunikasi dan lebih dikenal dengan nama umpan balik (*feedback*). Adanya umpan balik dari penerima pelayanan menjadikan komunikasi bersifat interaktif, tanpa umpan balik maka informasi yang mengalir tidak ada jaminan untuk mengetahui apakah informasi (pesan) itu sudah diterima atau belum, pelayanan sudah baik atau masih kurang. Komunikator yang baik adalah orang yang selalu memperhatikan umpan balik sehingga ia dapat segera mengubah gaya komunikasinya disaat mengetahui bahwa umpan balik dari komunikan bersifat negatif (Effendy, 2007:15).

Pentingnya komunikasi yang efektif bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri, begitu juga halnya bagi suatu organisasi. Oleh karena itu, para pimpinan organisasi dan para komunikator dalam organisasi perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka. Menurut Muhammad dalam buku Komunikasi Organisasi (2009:04)

yaitu : Komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antara si pengirim (individu, kelompok, atau Organisasi) dan si penerima (Anggota Organisasi, Kelompok orang dalam Organisasi, atau Organisasi secara keseluruhan) pesan untuk mengubah tingkah laku (kognitif, afektif, psikomotor).

Dari pengertian di atas, demikianlah komunikasi yang dilakukan oleh pegawai/karyawan suatu organisasi/instansi dalam melayani masyarakat. Keberhasilan instansi sebagai unit kerja dalam Pemerintahan sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pengguna jasa, dalam hal ini adalah masyarakat.

Salah satu tuntutan masyarakat kepada pemerintah adalah peningkatan pelayanan publik. Terciptanya pelayanan publik yang baik menjadi tuntutan masyarakat setiap harinya. Kebutuhan dan kompleksnya permasalahan yang berkembang menjadikan pemerintah sebagai pihak yang sangat dibutuhkan untuk dapat mengakomodir kepentingan-kepentingan tersebut agar dapat terpenuhi dengan baik.

Pemerintah Daerah perlu mengedepankan pembangunan kelembagaan Daerah yang kondusif, sehingga dapat mendesain standar pelayanan publik yang mudah, murah dan cepat. Untuk menciptakan kelembagaan pemerintah daerah otonom yang optimal maka perlu diisi oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang kemampuannya tidak diragukan. Kualitas pelayanan publik menjadi pandangan baru agar tujuan pelayanan terbaik kepada masyarakat dapat tercapai.

Pelimpahan Kewenangan dari Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan Pelayanan dengan jalur Birokrasi yang lebih ringkas dan memberikan peluang bagi Pemerintah Daerah dalam pemberian dan peningkatan kualitas layanan. Di bidang kependudukan dalam hal ini yang dilaksanakan oleh Dinas kependudukan dan pencatatan sipil (DISPENDUK) yang melaksanakan tugas pokok

penyusunan dan pelaksanaan Kebijakan Daerah di bidang Administrasi Kependudukan (Dispenduk.Malangkab.go.id/2014/04/25/Tugas-pokok). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Mempunyai Fungsi :

1. Pengumpulan, Pengelolaan dan Pengendalian Data yang berbentuk Data Base serta analisis data untuk penyusunan program kegiatan
2. Perencanaan strategis pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
3. Perumusan Kebijakan teknis Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
4. Penyelenggaraan urusan Pemerintahan dan urusan Umum Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
5. Pembinaan dan pelaksanaan tugas Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
6. Pelaksanaan, Pengawasan, Pengendalian serta Evaluasi dan Pelaporan penyelenggaraan Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
7. Pelaksanaan standart pelayanan minimal yang wajib dilaksanakan pada Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
8. Penyelenggara Kesekretariatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
9. Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Adm Kependudukan dan Penyerasian Perkembangan Kependudukan
10. Pengkoordinasian Integrasi dan Sinkronisasi kegiatan Bidang Administrasi Kependudukan dan Penyerasian Perkembangan Kependudukan dilingkungan Pemerintah Daerah
11. Pembinaan kepada masyarakat tentang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
12. Pelaksanaan kerjasama dengan lembaga Pemerintah dan lembaga lainnya
13. Koordinasi dengan Instansi terkait dalam hal kebijakan Kependudukan, Tertib Adminitrasi Kependudukan dan Analisis dampak Kependudukan
14. Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

15. Pembangunan dan Pengembangan Jaringan Komunikasi Data Kependudukan
16. Perlindungan Data Pribadi penduduk dalam proses dan hasil Pendaftaran Penduduk serta Pencatatan sipil pada Data Base Kependudukan;
17. Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia Pengelola Pendaftaran Penduduk, Pencatatan sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Penyerasian Perkembangan Kependudukan
18. Pengawasan dan Pengendalian atas penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Penyerasian Perkembangan Kependudukan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah Kabupaten Bangkalan akan memberikan Pelayanan yang prima kepada Masyarakat. Akan tetapi lain halnya dengan tanggapan masyarakat, banyak keluhan yang dirasakan oleh Masyarakat khususnya Masyarakat Desa Kombangan Kecamatan Geger terkait pelayanan kepengurusan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Dinas kependudukan dan pencatatan sipil wilayah kabupaten bangkalan mulai kepengurusan administrasi (KTP, KK dan Akta Kelahiran), Terdengar pula keluhan-keluhan mengenai Petugas DISPENDUK yang kurang memberikan perhatian yang baik dan kurang menanggapi keluhan Masyarakat/Pemohon yang kesulitan dalam pengurusan berkas-berkas dan biaya yang sangat mahal.

Dan pada tanggal 4 juni 2013 sejumlah aktifis yang mengatas namakan Bangkalan Coroption Wach (BCW) mempertanyakan biaya pembuatan KTP, KSK dan Akte kelahiran. “Saya ingin tahu berapa sebenarnya biaya pembuatan KTP, KSK dan Akte itu, karena dilapangan biaya pembuatan dokumen kependudukan ini tidak sama, ada yang Rp 20 ribu, ada Rp 80 ribu untuk akte,” kata aktifis BCW saat beraudensi dengan Pejabat Dispenduk capil Bangkalan, Selasa (04/06). Dari temuan BCW, pembuatan dokumen kependudukan

mulai dari KTP, Akte kelahiran dan Kartu Keluargas (KK), banyak yang tidak sesuai dengan ketentuan Perda yaitu Rp 6 Ribu untuk KTP. “Sekarang ini kecamatan yang awalnya memungut Rp 12 ribu untuk KTP, malah sekarang turun menjadi Rp 6 ribu. Ada apa dengan penurunan biaya pembuatan KTP ini, Hal senada juga diungkapkan oleh aktifis BCW lainnya, kedatangan BCW ke kantor Dispenduk capil ini untuk mengecek kebenaran informasi dari masyarakat tentang biaya pembuatan KTP, Akte dan KK. “Jadi banyak hal yang kami temukan dilapangan, dan temuan BCW ini kami konfirmasi langsung kepada Kadispenduk.(madura coner.com/2014/04/06/aktifis-bcw-pertnyakan-biayapembuataniktp).

Masalah pelayanan sangatlah penting terkait penentuan apakah pelayanan prima yang dilakukan oleh Dinas kependudukan dan pencatatan sipil wilayah kabupaten bangkalan dapat dirasakan sudah sesuai oleh masyarakat atau masih kurang. Untuk mengetahui berhasil atau tidaknya suatu pelayanan yang berkualitas salah satunya dapat diketahui dengan melihat tanggapan masyarakat yang merupakan sasaran utama pelayanan itu sendiri. Sehingga dengan adanya tanggapan balik dari Pengurus Administrasi Kependudukan maka dapat diketahui sejauh mana keberhasilan pelayanan yang telah diberikan kepada Masyarakat/Pemohon.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan penjabaran latar belakang masalah di atas, peneliti hendak membahas penelitian melalui rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana Tanggapan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan dikantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah Kabupaten Bangkalan?

1.3 TUJUAN

Untuk mengetahui Tanggapan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil wilayah Kabupaten Bangkalan.

1.4 KEGUNAAN PENELITIAN

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengevaluasi mengenai pelayanan di kantor Dinas kependudukan dan pencatatan sipil wilayah Kabupaten Bangkalan sehingga dapat diaplikasikan beberapa variabel dalam pelayanan.

2. Secara Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan masukan, evaluasi, pemikiran dan pertimbangan bagi Pelayanan DISPENDUK wilayah Kabupaten Bangkalan.