

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Islam menempatkan kerja sebagai kewajiban setiap muslim. Kerja bukan sekedar upaya mendapatkan rezeki yang halal guna memenuhi kebutuhan hidup. Tetapi mengandung makna ibadah seorang hamba kepada Allah, menuju sukses di akhirat kelak. Setiap muslim akan berupaya maksimal dalam melakukan pekerjaannya. Ia berusaha menyelesaikan setiap tugas dan pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya dan berusaha pula agar setiap hasil kerjanya menghasilkan kualitas yang baik dan memuaskan.

Di dalam Islam sendiri menganjurkan memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu instansi pemerintahan maupun non pemerintahan yang berupa barang atau jasa, jangan memberikan layanan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan berikan layanan yang bermutu bagi orang lain. Hal ini terdapat dalam QS. Al-Qashash/28:77.

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ
الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ٧٧

Terjemahnya:

Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan¹

¹ Departemen Agama RI, *Al-Hikmah Al-Quran dan Terjemahannya*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2011).

Salah satu cara untuk meningkatkan mutu pelayanan harus diimbangi dengan etika pelayanan Islam di dalamnya, agar tidak terjadi penyimpangan atau kesalahan yang mengakibatkan hasil kerja yang tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini seorang muslim yang ditugasi mengurus atau melayani orang lain sebaiknya memiliki kepribadian yang mencintai kebenaran, bijaksana, amanah, dapat dipercaya, ikhlas, dan memiliki semangat dalam mengabdikan kepada masyarakat. Karena sebagai manusia yang beriman melayani orang lain dengan sebaik-baiknya bukan hanya tugas publik yang diberikan amanah oleh pemerintah. Tetapi di dalam Islam sendiri kita sudah dianjurkan untuk melayani sesama manusia dengan sebaik mungkin.

Pelayanan merupakan suatu problematika yang sangat menarik untuk dianalisis. Pemerintah sebagai penyedia layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan mutu pelayanan. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan, oleh sebab itu pelayanan harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima layanan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat yaitu, pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat dan terukur adalah amanah yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan. Hal itu merupakan upaya untuk memberikan kepercayaan masyarakat. Akan tetapi, mengingat bahwa tidak semua orang memiliki jiwa dan kemampuan yang seragam. Oleh karena itu, dibutuhkan untuk mengatur setiap tugas yang diberikan sesuai dengan kemampuan untuk ditempatkan di bidangnya masing-masing.

Pelayanan merupakan indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan bermutu jika pelayanan yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Untuk mengetahui bagaimana suatu pelayanan maka, dibutuhkan indikator, kriteria dan standar yang dianggap relevan dengan aspek-aspek tertentu. Indikator yang ada, digunakan untuk mengetahui tingkat efisiensi suatu pelayanan². Dalam hal ini pelayanan yang baik berperan penting untuk menciptakan hubungan yang kuat untuk jangka panjang.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan sebuah lembaga yang melayani dan membantu masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Pelayanan kependudukan ini meliputi pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Adapun pendaftaran penduduk yaitu surat keterangan tempat tinggal, surat keterangan pindah, pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), dan data kependudukan. Sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan akta perubahan status kewarganegaraan, akta perubahan nama, akta perkawinan, aktra perceraian, akta pengesahan anak, akta pengangkatan anak, akta pengakuan anak, akta pembatalan perkawinan, akta pembatalan perceraian dan akta lahir mati³.

Jika dilihat dari program kerja yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil maka diperlukan untuk memperhatikan pelayanannya. Peningkatan pelayanan merupakan strategi untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas suatu instansi, sementara pelayanan merupakan tanggung jawab untuk membangun dan menciptakan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik tentunya dimulai dari sistemnya⁴. Adapun indikator pelayanan dikatakan berhasil apabila diukur dengan kriteria pelayanan diantaranya, daya tangkap (*responsive*), keandalan (*reability*), jaminan (

² Richard L, *Management*, (Edisi. 5, Jakarta: Erlangga, 2003), h. 331.

³DISDUK CAPIL Kota Parepare, "Website resmi yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare". <https://disdukcapil.pareparekota.go.id/>(15 November 2019).

⁴ Richard L, *Management*, h. 331.

assurance), perhatian (*emphaty*) dan bentuk fisik (*tangibels*)⁵. Indikator pelayanan ini dimaksudkan untuk mendekatkan pemerintah kepada masyarakat.

Pelayanan yang baik sangat diperlukan untuk setiap instansi. Karena pelayanan merupakan upaya memperbaiki atau memberikan pelayanan yang baik. Untuk menerapkan pelayanan yang baik bagi suatu perusahaan baik pemerintahan maupun non pemerintahan dibutuhkan adanya kerjasama tim antara atasan dan bawahan. Sehingga hal diharapkan mampu menghasilkan mutu yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Keberhasilan penyelenggaraan yang baik tidak hanya terletak pada keberhasilan barang atau jasanya tetapi juga terletak pada persoalan bagaimana untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare merupakan tempat yang strategis untuk melakukan suatu penelitian, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Analisis Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare”** .

Penelitian yang akan dilakukan ini hanya berfokus pada pelayanan dan pendataan penduduk untuk dilakukan penelitian kedepannya. Karena diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare sangat berperan penting dalam data-data kependudukan masyarakat. Sehingga dalam hal ini peneliti tertarik meneliti dan menganalisis, dengan harapan bahwa data penelitian ini dapat menjadi penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan, diharapkan pula penelitian ini bisa menjadi pendorong untuk setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

⁵ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Edisi. 1, Yogyakarta: Andi Offset, 2004), h. 70.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka pokok permasalahan **Analisis Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare** dapat dirumuskan sebagai berikut:

1.2.1 Bagaimana pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan ulasan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai yaitu:

1.3.1 Untuk menggambarkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare.

1.4 Kegunaan penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah penelitian diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan mengenai pelayanan serta diharapkan mampu memberikan sumbangan pikiran dan memperluas wawasan terkait pentingnya mempertahankan mutu pelayanan dalam suatu organisasi. Diharapkan pula penelitian ini bisa menjadi sumber referensi untuk penelitian sejenis dimasa mendatang.

Peneliti juga berharap dalam penelitian ini kiranya dapat berguna bagi pembaca dan yang berkepentingan serta bermanfaat pula bagi peneliti itu sendiri. Dengan adanya penelitian ini kiranya dapat menjadi motivasi untuk meningkatkan pelayanan baik itu perusahaan atau organisasi lainnya.