

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai secara langsung bagaimana kinerja pemerintah melalui pelayanan yang mereka terima. Untuk menghadapi berkembangnya zaman, aparatur negara dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat guna menuju pemerintahan yang baik.

Di Indonesia, kualitas pelayanan publik masih menjadi masalah yang harus ditingkatkan dari waktu ke waktu. Masih banyak lembaga-lembaga pemerintahan yang belum memenuhi kriteria pelayanan publik yang baik. Suvei yang dilakukan oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2017 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia pada tahun 2017 masih rendah.

Menurut data yang bersumber dari Ombudsman Republik Indonesia, pada tahun 2017 masih sekitar 44,85% kabupaten di Indonesia yang tingkat kepatuhan pelayanan publiknya berada di zona merah, yang artinya tingkat kepatuhan terhadap pelayanan publik masih sangat rendah. 12,14% kabupaten berada pada zona hijau yang artinya kepatuhannya sudah sangat baik dan rata-rata mendapat nilai sempurna, sedangkan sisanya sebesar 42,99% berada pada zona pertengahan yaitu zona kuning. Tahun 2017 ada 3.427 laporan masyarakat yang mengadukan pemerintah daerah. Jumlah itu setara 42,3% dari seluruh laporan masyarakat kepada Ombudsman.

Sering ditemukan ada yang mengangkat pejabat seenaknya, masalah perizinan yang berbelit-belit, resistensi, mereka melawan, dan semakin jauh daerah tersebut dari jangkauan pemerintah pusat maka makin resisten pula mereka. Komponen standar pelayanan publik yang sering dilanggar adalah hak kelompok disabilitas untuk mendapatkan akses dan fasilitas yang mudah dan layak. Kemudian 3.611 produk layanan yang tersedia tidak menyediakan sarana pengukuran kepuasan pelanggan. Mereka tak melibatkan masyarakat dalam menyusun layanan publik. Selain itu diketahui banyak petugas yang sebenarnya tidak memiliki kecakapan alias tak punya kompetensi (beritagar.id, 2018)

Laporan pelayanan publik di Bangka Belitung terbilang kecil dibanding provinsi lain. Jenis aduan ini berkaitan dengan penyimpangan prosedur, tidak memberikan pelayanan, dan mempersulit pelayanan. Sepanjang 2017 pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik sebanyak 140 laporan dengan substansi laporan terkait aspek kepegawaian, pertanahan, kesehatan, dan pendidikan. Untuk pelapor sendiri berasal dari berbagai kabupaten dan kota serta daerah-daerah seperti Kota Pangkalpinang, Kabupaten Bangka, Kabupaten Bangka Tengah, Kabupaten Bangka Selatan, Kabupaten Bangka Barat, Kabupaten Belitung dan Belitung Timur (bangkaterkini.id, 2018).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka sudah memberikan pelayanan yang cukup baik kepada masyarakat yang berkepentingan untuk mengurus data kependudukan maupun pencatatan sipil. Namun, terkadang masih ada masyarakat yang malas datang sendiri ke Disdukcapil untuk mengurus kepentingan mereka, sehingga menitipkan berkas-berkasnya kepada RT atau

kepala lingkungan setempat. Penitipan tersebut menyebabkan antrian yg lumayan lama karena banyaknya berkas yang diurus, sehingga menyebabkan masyarakat yang mengantri untuk mendapat panggilan sesuai dengan nomor urutan menjadi lebih lama (www.kompasiana.com, 2018).

Menurut Eriswanto dan Sudarma (2017), sikap mempunyai peranan penting dalam kehidupan keseharian manusia. Dalam kenyataannya, seringkali sikap sangat mempengaruhi manusia dalam melakukan rutinitas pekerjaannya. Sikap adalah kecenderungan, pandangan, pendapat atau pendirian seseorang untuk menilai suatu objek atau persoalan dan bertindak sesuai dengan penilaiannya dengan menyadari perasaan positif dan negatif dalam menghadapi suatu objek. Penelitian yang dilakukan oleh Eriswanto dan Sudarma pada tahun 2017 menunjukkan bahwa sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Tahun 2013 tentang Kompetensi, kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang Pegawai Negeri Sipil berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas dan jabatannya, sehingga Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif, dan efisien. Penelitian yang dilakukan oleh Eriswanto dan Sudarma pada tahun 2017 menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas salah satunya dipengaruhi dari kualitas sumber daya manusia yang memadai (Eriswanto dan Sudarma, 2017).

Menurut Supriyanto dalam Pratama (2015), teknologi informasi merupakan kombinasi teknologi komputer yang terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak untuk mengolah, menyimpan, dan menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu tepat waktu, relevan, akurat, lengkap dengan teknologi komunikasi untuk melakukan penyaluran informasi. Disini teknologi digunakan sebagai alat penyalur informasinya, sedang informasinya disimpan di dalam komputer. Penelitian yang dilakukan oleh Pratama pada tahun 2015 menunjukkan hasil bahwa teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik.

Pengertian pelayanan publik sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan bersifat intangible, artinya pelayanan tidak dapat dilihat, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Pelayanan publik sudah seharusnya memperhatikan kualitas pelayanan karena pelayanan yang baik adalah awal bagi tumbuhnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah (Eriswanto dan Sudarma, 2017).

Berbagai penelitian mengenai pelayanan publik telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Eriswanto dan Sudarma (2017), bahwa sikap dan kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Begitu pula penelitian yang

dilakukan oleh Yuliyanti (2015), bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap meningkatnya kualitas pelayanan publik. Semakin baik kompetensi yang dimiliki oleh sumber daya manusianya, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yg diberikan oleh pihak pemberi layanan terhadap yang membutuhkan pelayanan.

Penelitian ini pada dasarnya termotivasi oleh penelitian yang dilakukan Eriswanto dan Sudarma (2017), tentang Pengaruh Sikap dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik RSUD R. Syamsudin, SH. Kota Sukabumi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah, penelitian ini menggunakan variabel teknologi informasi. Penelitian dilakukan pada objek yang berbeda. Berdasarkan fenomena dan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dalam penelitian ini dapat dikembangkan judul **“Pengaruh Sikap, Kompetensi Sumber Daya Manusia, dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh sikap pegawai terhadap kualitas pelayanan publik?
- b. Bagaimana pengaruh kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan publik?
- c. Bagaimana pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik?

- d. Bagaimana pengaruh sikap, kompetensi sumber daya manusia, dan pemanfaatan teknologi informasi secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan publik?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang diteliti oleh penulis adalah dalam lingkup permasalahan mengenai pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka. Batasan penelitian yang akan diteliti adalah sejauh mana pengaruh sikap, kompetensi sumber daya manusia, dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.

1.4 Tujuan Penulisan

Mengacu pada rumusan masalah yang telah ditetapkan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh sikap terhadap kualitas pelayanan publik.
- b. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan publik.
- c. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik.

- d. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh sikap, kompetensi sumber daya manusia, dan pemanfaatan teknologi informasi secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan publik.

1.5 Kontribusi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang baik bagi pihak-pihak sebagai berikut:

a. Kontribusi Teoritis

Sebagai sarana pemikiran dalam rangka memperkaya dan mengembangkan ilmu akuntansi, terutama dalam bidang akuntansi sektor publik mengenai pelayanan publik. Diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan literatur bagi peneliti-peneliti selanjutnya dimasa mendatang, baik penelitian sejenis maupun pengembangannya.

b. Kontribusi Praktis

Dapat memberikan sumbangan pemikiran yang dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk memberikan solusi dalam pelaksanaan kegiatan organisasi guna tercapainya tujuan organisasi. Sebagai bahan masukan bagi aparatur untuk senantiasa mengembangkan potensi agar dapat memaksimalkan kinerja organisasi.

c. Kontribusi Kebijakan

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Bangka dalam mengeluarkan kebijakan mengenai peningkatan mutu pelayanan publik di wilayah Kabupaten Bangka.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang akan dibuat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang yang memaparkan fenomena dan permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori yang bersumber dari beberapa kutipan buku yang dijadikan referensi berupa pengertian dan definisi variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Bab ini juga memuat penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan desain penelitian, variabel penelitian, definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, teknik dan analisa data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi gambaran umum tentang objek penelitian, analisis data, pengujian atas hipotesis penelitian dan pembahasan hasil pengujian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian beserta saran bagi pihak-pihak terkait serta keterbatasan penelitian.