**BAB I**

**PENDAHULUAN**

# Latar Belakang

**N**

egara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sedangkan pelayanan publik dalam arti luas merupakan rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat/ penduduk atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sementara itu, mengingat permintaan kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi maka seluruh unit pelayanan publik mengharuskan setiap unit pelayanan publik berorientasi pada pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelanggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelanggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan masyarakat, menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetansebagai instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang pelayanan perijinan pada Tahun 2017melakukan SurveiKepuasan Masyarakat untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

# Peraturan Perundangan

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini didasari oleh peraturan perundangan Pemerintah sebagai berikut:

1. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
2. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

# Maksud dan Tujuan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetandimaksudkan sebagai upaya untuk mendapatkan persepsi/ pendapat masyarakat tentang tingkat kualitas pelayanan publik yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.

Sedangkan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana *performance* pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan, dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetanguna perbaikan/peningkatan kinerja pelayanan publik secara berkesinambungan.

# Sasaran

Adapun sasaran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Tersedianya Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan acuan dasar dalam upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik;
2. Dapat mengetahui hasil survei harapan masyarakat akan pelayanan publik yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.

# Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. Dari kegiatan ini, diharapkan responden dapat memberikan gambaran mengenai kualitas tingkat pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan kepada masyarakat, sehingga mampu menghasilkan evaluasi bagi pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat.

# Manfaat

Dalam rangka pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan;
2. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetansecara periodik;
3. Mengetahui harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan;
4. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan;
5. Sebagai bahan masukan dalam menyusun konsep maupun kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dimasa mendatang;
6. Memicu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
7. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.