

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimana pada pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Dalam kondisi masyarakat yang saat ini kritis dalam menanggapi segala hal, maka diperlukan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, tepat waktu, responsif serta sekaligus dapat membangun kualitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Oleh karena itu, pemerintah sebagai penyedia layanan publik akan bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan prima kepada seluruh masyarakat.

Kualitas pelayanan mempunyai dua komponen yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pelanggan. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari evaluasi kepuasan pelanggan yang mencakup pelanggan eksternal dan pelanggan internal. Kepuasan erat kaitannya dengan pelayanan yang diharapkan dan kenyataan pelayanan yang telah diberikan. Kepuasan akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan dalam oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan dirasakan telah sesuai dengan harapan masyarakat.

Selain pelayanan terhadap pelanggan eksternal, pelayanan terhadap pelanggan internal juga sangat penting karena menentukan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan serta kualitas pelayanan secara menyeluruh. Sebab tidak dapat diharapkan pelanggan internal yang tidak puas dapat memuaskan pelanggan eksternal. Jika pelayanan terhadap pelanggan internal terhambat, kinerja dan kualitas layanan ke bagian lain pun akan ikut terkena imbasnya. Sebaliknya, kualitas pelayanan internal yang baik akan menentukan kepuasan pegawai, selanjutnya pegawai akan memberikan pelayanan eksternal dengan lebih baik, kemudian pelanggan akan memperoleh kepuasan.

Maka perlu dilaksanakannya survei kepuasan pelanggan eksternal yaitu kepada masyarakat pengguna layanan dan pelanggan internal yaitu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan juga untuk memenuhi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.2. TUJUAN

Pelaksanaan survei kepuasan dilakukan untuk mencapai tujuan sebagai berikut :

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan
2. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.
3. Mengetahui tingkat kepuasan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.
4. Sebagai bahan pengambilan keputusan bagi pengambil keputusan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanannya.

1.3. SASARAN

Sasaran yang ingin dicapai dari pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Pelanggan ini adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan.

4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.4. MANFAAT

Kegiatan Survei Kepuasan Pelanggan dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan / kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan.
4. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat dan indeks kepuasan pegawai secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.5. LINGKUP SURVEI

Adapun lingkup kegiatan survei kepuasan adalah meliputi :

1. Penilaian kepuasan pelanggan eksternal (Masyarakat) dan internal (Pegawai)
2. Bagaimana tingkat kepuasan terhadap instalasi yang dinilai dilihat dari masing-masing unsur penilaian.
3. Harapan – harapan pasien/keluarga pasien serta pegawai terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.