BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah menawarkan pelayanan publik, yang didefinisikan sebagai tindakan atau urutan tindakan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan warga dan penduduknya sesuai dengan peraturan dan peraturan yang mengatur penyediaan barang, jasa, dan dukungan administrasi. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, yang mengubah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, seluruh warga negara Indonesia memiliki akses terhadap pelayanan publik. Menurut undang-undang, administrasi kependudukan memerlukan sejumlah langkah termasuk menerbitkan dan mengatur dokumen dan data yang berkaitan dengan penduduk melalui pencatatan sipil, pendaftaran kependudukan, dan pengelolaan informasi yang berkaitan dengan administrasi kependudukan. Hasil dari upaya ini kemudian digunakan untuk meningkatkan layanan publik dan industri lainnya.

Pelayanan kepada masyarakat yang pemerintah lakukan seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, dalam hal ini pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tidak diperbolehkan untuk memandang siapa yang dilayani dan sudah menjadi kewajiban pemerintah untuk mengabdi kepada masyarakat. Hal ini juga dikarenakan dalam suatu pemerintahan, pelayanan publik dianggap berkualitas jika dapat memberikan pelayanan yang prima bagi setiap masyarakat, di mana pelayanan prima ini dimaknai sebagai suatu bentuk pelayanan yang sebaik-baiknya agar dapat menimbulkan rasa puas bagi masyarakat yang menerima pelayanan tersebut (Christarto, 2020).

Seiring berjalannya waktu dan layanan digunakan, masalah sering muncul, yang mungkin membuat konsumen merasa dirugikan. Terkadang, program-program ini mungkin tampak tidak efektif, seolah-olah menyia-nyiakan waktu, uang, dan sumber daya masyarakat. Jika tren saat ini berlanjut, warga mungkin mulai meragukan kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menjunjung tinggi standar pelayanan publik yang dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, seolah-olah undang-undang sudah mati dan kantor tidak lagi menjadi model untuk upaya serupa.

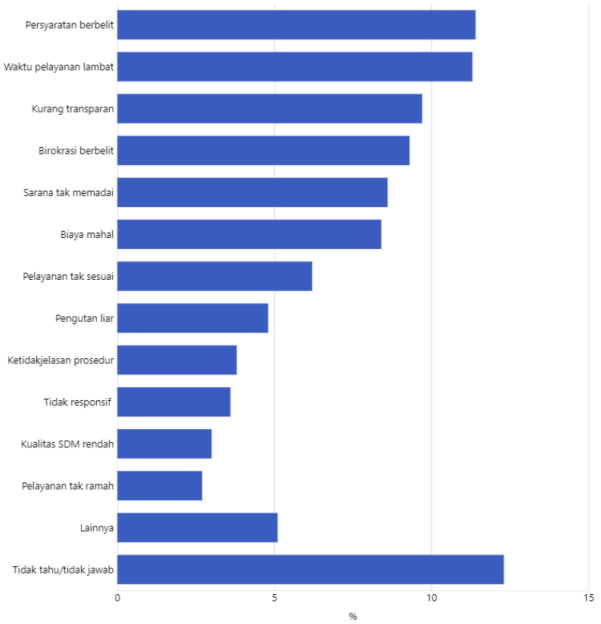
Pekerjaan pemerintah Agar desentralisasi berhasil—yaitu, bertujuan untuk mempromosikan kesejahteraan, kekayaan, dan kemandirian masyarakat dan daerah baik pemerintah federal maupun negara bagian harus berinovasi. Karena melayani publik

adalah tanggung jawab utama aparatur negara sebagai pegawai sektor publik dan swasta, inovasi pelayanan publik diperlukan. Paragraf keempat pembukaan UUD 1945 menjabarkan misi ini secara konkret, menguraikan empat komponen pelayanan komunal utama aparatur: Perlindungan seluruh sumber daya Indonesia untuk kepentingan masyarakat dan pendidikan seluruh masyarakat Indonesia (Kalepo et al., 2022).

Menjadi profesional menunjukkan bahwa seorang karyawan memiliki pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik, yang pada gilirannya menunjukkan bahwa latar belakang pendidikan mereka cocok untuk tugas yang menjadi tanggung jawab mereka, dan bahwa mereka memiliki kapasitas untuk melakukan lebih banyak lagi. Orang-orang di daerah tersebut mengharapkan pejabat pemerintah untuk profesional saat melakukan tugasnya sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan terbaik, dan profesionalisme ditentukan oleh banyak hal, termasuk kemampuan dan perilaku seperti loyalitas, inovasi, produktivitas, dan kreativitas.

Layanan sektor publik sangat terkait dengan profesionalisme dan budaya organisasi. Hal ini didorong oleh pentingnya layanan di lembaga pemerintah, yaitu mempertahankan layanan publik yang memberikan makna seluruh lembaga dan mengatasi faktor-faktor seperti budaya organisasi yang memengaruhi kualitas layanan. Seiring dengan terinternalisasi budaya perusahaan, pelayanan publik akan meningkat. Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan akan meningkat secara berbanding lurus dengan kekuatan budaya organisasi atau prinsip-prinsip dasar yang disepakati. Karena berdampak pada layanan yang diberikan, budaya organisasi harus memberikan kesan yang baik bagi masyarakat.

Karena ada konsekuensi yang luas bagi kehidupan politik dan ekonomi ketika aparat pemerintah gagal memberikan layanan publik yang dijanjikan, ini dengan cepat menjadi masalah kebijakan strategis. Lingkungan investasi sangat penting untuk pertumbuhan pesat kawasan ini, dan peningkatan kinerja berpotensi mempengaruhinya. Namun, dari perspektif politik, akan ada efek yang luas dari merampingkan birokrasi layanan publik, terutama pada sejauh mana publik mempercayai pemerintah. Menurut Amin (2020). Untuk menghindari atau mengurangi masalah dengan layanan publik Indonesia—khususnya, kualitasnya yang rendah—sangat membantu untuk meningkatkan efisiensi mesin negara. Masalah kedua adalah korupsi, kolusi, dan nepotisme yang merajalela yang meresap ke dalam sistem. Ketiga, birokrasi yang panjang di mana tugas dan otoritas tidak didefinisikan dengan jelas.



Gambaran 1.1 Hasil Survei tentang Berbagai Permasalahan Utama dalam Pelayanan Publik

Sumber: Databoks (2021)

Layanan publik menjadi sasaran beberapa keluhan, menurut jajak pendapat. Survei Pusat Populi menemukan bahwa kriteria rumit adalah masalah yang paling sering disebutkan dengan layanan publik. Sekitar 11,4 persen orang menyuarakan ketidaksetujuan mereka. Selain itu, minoritas responden yang cukup besar (11,3 persen) menyebutkan waktu tunggu yang lama sebagai masalah paling signifikan kedua dengan layanan pemerintah. Pelayanan publik juga dipandang kurang transparan oleh 9,7 persen responden. Seiring dengan harga yang tinggi, sarana dan prasarana yang tidak memadai, layanan yang tidak tepat, prosedur yang tidak jelas, kualitas/kompetensi sumber daya manusia yang rendah, tidak responsif terhadap keluhan, dan perilaku layanan yang tidak bersahabat, keluhan publik lainnya tentang layanan publik di negara ini termasuk birokrasi yang berbelit-belit (9,3%), layanan yang tidak sesuai (6,2%), sarana dan prasarana yang tidak memadai (8,6%), biaya yang tidak sesuai (8,4%), prosedur yang tidak jelas (3,8%), dan pungutan ilegal (4,8%). Plus, 12,3% orang menyatakan mereka tidak yakin atau tidak bereaksi, dan 5,1% mengindikasikan bahwa mereka memiliki masalah tambahan.

Temuan penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin (Kabupaten Dukcapil Merangin) menguatkan temuan penelitian ini. Penulis secara pribadi mengunjungi Kabupaten Merangin untuk mengumpulkan data penelitian ini. Ada keluhan dari penduduk Dukcapil tentang lamanya waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan dokumen seperti akta kelahiran, kartu keluarga, dan kartu identitas, serta tentang inefisiensi dan seringnya gangguan yang disebabkan oleh penggunaan sistem teknologi yang

ketinggalan zaman atau dirancang dengan buruk. Fasilitas dukungan yang tidak memadai, ruang tunggu yang menyenangkan, sejumlah besar petugas dalam kaitannya dengan jumlah pelamar (yang mengakibatkan antrean panjang dan waktu tunggu), dan penghitung layanan yang tidak cukup untuk menangani volume aplikasi yang tinggi. Selain itu, masalah teknis seperti komputer yang lamban atau jaringan internet yang tidak dapat diandalkan dapat membuat penyelesaian dokumen memakan waktu lebih lama dari yang diharapkan. Hal ini menyoroti fakta bahwa Dukcapil Kabupaten Merangin masih memiliki ruang untuk meningkatkan kualitas layanannya agar dapat memberikan layanan yang lebih optimal dan mencegah pelayanan yang tidak efisien. Ada sejumlah permasalahan pelayanan di Dukcapil Kabupaten Merangin yang harus dihadapi oleh penduduk setempat, dan permasalahan ini akan mempersulit pemerintah untuk menerapkan kebijakannya yang bertujuan untuk membuat layanan lebih mudah diakses, terjangkau, dan cepat. Isu-isu ini, yang dapat disimpulkan sebagai ketidakramahtamahan birokrasi, berkontribusi pada kurangnya layanan yang berkualitas.

Kedua aspek yang menentukan apakah layanan tersebut disampaikan atau tidak menetapkan kinerja Dukcapil Kabupaten Merangin dalam melayani masyarakat. Ada korelasi yang kuat antara budaya perusahaan dan kualitas layanan pemerintah, menurut penelitian (Iriantie & Sofyan, 2022). Selain itu, penelitian telah menunjukkan bahwa budaya organisasi sangat meningkatkan kualitas layanan publik (Hamsiah et al., 2022). Karena itu, penelitian telah menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki dampak yang dapat diabaikan (Hamsiah et al., 2022). Penulis meneliti dampak profesionalisme dan budaya organisasi terhadap pelayanan publik di Kabupaten Dukcapil Merangin karena penelitian sebelumnya menemukan temuan yang saling bertentangan tentang dampak budaya organisasi terhadap kualitas layanan.

Berdasarkan laporan dan keluhan masyarakat terhadap pelayanan Dukcapil Kabupaten Merangin dan fenomena yang terjadi dan berdasarkan penelitian sebelumnya. Peneliti berinisiatif melakukan kajian berjudul **"Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik yang Dimediasi oleh Profesionalisme di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin, Provinsi Jambi".** Tujuan dan variabel penelitian ini adalah apa yang membedakannya dari pendahulunya. Ketika hanya satu variabel independen yang digunakan dalam variabel penelitian penelitian penelitian sebelumnya. Profesionalisme dan budaya perusahaan, bagaimanapun, berfungsi sebagai faktor independen dalam penyelidikan ini.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, perumusan permasalahan penelitian ini adalah:

1. Apakah budaya organisasi mempengaruhi profesionalisme di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin?
2. Apakah profesionalisme mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin?
3. Apakah budaya organisasi mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin
4. Apakah budaya organisasi mempengaruhi kualitas pelayanan publik melalui profesionalisme di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin?
5. Apakah profesionalisme memediasi pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana profesionalisme mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin
2. Untuk mengetahui budaya organisasi yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin
3. Untuk mengetahui profesionalisme dan budaya organisasi yang sekaligus mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin.
4. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik melalui profesionalisme di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin.
5. Menentukan peran profesionalisme sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara budaya organisasi dengan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan perumusan soal di atas, hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Sebagai bagian dari persyaratan program D4, penelitian ini dilakukan dengan tujuan

agar penulis mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang manajemen secara umum dan manajemen pemerintah pada khususnya yang berkaitan dengan masalah profesionalisme di tempat kerja, budaya perusahaan, dan moral karyawan.

2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi berharga bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Merangin oleh instansi. Menentukan dampak budaya dan profesionalisme perusahaan terhadap output pekerja. Temuan tersebut harus diperhitungkan saat merumuskan rencana untuk meningkatkan produktivitas di tempat kerja.
3. Studi ini berpotensi memperkaya pemahaman pembaca, menjelaskan topik yang sebelumnya tidak diketahui, dan berfungsi sebagai sumber daya bagi orang lain yang tertarik untuk melakukan penelitian mereka sendiri.