

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Desa sebagai bagian terkecil dari sistem pemerintahan administratif di Indosenia, dituntut untuk dapat mengikuti perkembangan teknologi dan terus meningkatkan kemampuannya di dalam mengelola data administrasi kependudukan. Pelayanan publik di Desa Suka Mulya Kecamatan Tungkal Ilir meliputi seluruh pelayanan di kelurahan ataupun desa seperti diantaranya sebagai bidang administrasi yang melayani masyarakat di dalam membuat sebuah surat ataupun pengantar surat yang lainnya, seperti pelayanan mengenai pelayanan publik di desa melalui sebuah rekomendasi sebuah ataupun pengantar surat seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Rekomendasi Perizinan, dan Surat-Surat Keterangan lainnya. Jadi di dalam sebuah Desa ataupun pemerintah di Desa itu tugasnya melayani masyarakat yang ada di Desa tersebut sehingga masyarakat akan lebih mudah dalam menjalani ataupun mendapatkan pelayanan yang ada di Desa. Jenis pelayanan publik di desa itu sangatlah banyak terutama dalam pembuatan surat menyurat dan lain halnya yang berkenaan dengan masyarakat yang ada di sebuah desa tersebut. Di desa tidak bisa membuat perekaman dalam pembuatan e-KTP akan tetapi desa hanya bisa membuat sebuah surat pengantar yang diberikan dari desa untuk melakukan sebuah perekaman e-KTP di Kabupaten yang ada di Banyuasin tersebut, akan tetapi mengenai masalah surat menyurat yang ada di Desa tersebut bisa untuk

membuat ataupun bisa langsung di proses tanpa menunggu lama dalam prosesnya tersebut.

Pengamatan awal yang telah dilakukan di Desa Suka Mulya Kecamatan Tungkal Ilir Kabupaten Banyuasin bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai sebuah kualitas pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan. Masalah yang ditemui saat masyarakat ingin membuat produk dari administrasi kependudukan masih banyak masyarakat yang belum paham persyaratan apa saja yang harus di bawa. Ada juga sebuah masalah mengenai sebuah pelayanan yang ada di Desa Suka Mulya tersebut seperti kurangnya sebuah sarana dan parasarana fasilitas yang ada di Desa Suka Mulya kecamatan tungkal ilir kabupaten banyuasin seperti kurangnya sarana komputer ataupun laptop ruangan kerja yang tidak memadai , dan kurangnya sebuah alat untuk foto copy ataupun mesin prit yang sudah tidak layak pakai lagi, kurangnya fasilitas gedung Desa suka mulya yang kurang layak .

Permasalahan lain yang ada di Desa Suka Mulya Kecamatan Tungkal Ilir ini, yakni mengenai belum terselesaikannya sebuah target perekaman E-KTP yang sampai saat ini belum selesai. Berdasarkan hasil observasi dan penelitian yang di lakukan di Desa Suka Mulya kecamatan tungkal ilir kabupaten Banyuasin di peroleh sebuah data jumlah penduduk 3.822, yang wajib KTP sebanyak 3.000 jiwa, yang telah di ditribusikan sebanyak 2.200 sedangkan yang belum melaksanakan sebuah perekaman yang ada di desa suka mulya yang belum melaksanakan perekaman sebanyak 1.961 dari Desa Suka Mulya Kecamatan Tungkal Ilir Kabupaten Banyuasin.

Hasil wawancara saat melakukan observasi di bagian pelayanan umum memberikan sebuah informasi bahwasanya terdapat kekurangan ataupun kekosongan pegawai pelayanan di kantor Desa Suka Mulya Kecamatan Tungkal Ilir Kabupaten Banyuasin, yang terdiri dari 10 pegawai, akan tetapi pada kenyataannya hanya terdapat 3 personil yang bertugas di desa tersebut. Dan dengan adanya kekurangan pegawai pelayanan ini menyebabkan pegawai merangkap semua ataupun seluruh pekerjaan yang lainnya sehingga membutuhkan waktu yang sangat lama ataupun harus menunggu dalam melayani masyarakat

Permasalahan lain yang ditemui mengenai pekerjaan administrasi yang belum terlaksana dengan baik, yaitu sebuah penataan arsip di ruangan pelayanan belum tertata dengan rapi di dalam lemari kersipan. Dengan sebuah sistem kersipan yang tidak sesuai dengan prosedur dapat menyulitkan pelayanan dalam menyelesaikan pelayanan dalam melayani karena dalam pencarian membutuhkan waktu yang lama dikarenakan kurang cepat karena terganggu dengan pencarian arsip yang lama sehingga sulit untuk mencari sebuah data-data ataupun arsip yang lama yang dibutuhkan oleh seorang pegawai. Dan kendala-kendala di atas menggambarkan bahwa sanya sebuah pelayanan yang diberikan oleh seorang penyelenggara pelayanan publik di Desa Suka Mulya Kecamatan Tungkal Ilir Kabupaten Banyuasin belum dapat memberikan sebuah kepuasan kepada masyarakat di dalam melaksanakam sebuah pelayanan.

Kualitas pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan di Desa Suka Mulya Kecamatan Tungkal Ilir Kabupaten Bayuasin masih terkendala oleh beberapa permasalahan sebagai berikut: kurangnya informasi dari pihak kecamatan maupun dari pihak desa ataupun pihak yang lainnya mengenai syarat yang dibutuhkan saat melakukan pengurusan adminitrasi kependudukan. Belum terselesaikan perekaman data Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) yang diselenggarakan sejak tahun 2011 samoai saat ini masih ada yang belum terdistribusikan yang menyebabkan sebagian masyarakat tidak mempunyai (e-KTP) sampai sekarang. Kekosongan pegawai dan sarana prasaranan yang belum memadai baik sarana operasional,fasiltas fisik, dan prasaranan pendukung lainnya yang menyebabkan pelayanan lebih lama dari waktu yang ditentukan sehingga masyarakat menjadi malas untuk mengurus adminitasi kependudukan

Berdasarkan Latar Belakang diatas penulis meneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai“ **Kualitas Pelayanan Publik Bidang Adminitrasi Kependudukan Di Desa Suka Mulya Kecamatan Tungkal Ilir Kabupaten Bayuasin**”

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian yang ada di latar belakang masalah di atas dapat dilihat bahwasanya masalah dalam kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Desa Suka Mulya Kecamatan Tungkal Ilir Kabupaten Banyuasin merupakan salah satu masalah dalam masyarakat menegenai kualitas pelayanan mengenai adminitrasi kependudukan

maka dari itu peneliti mengidentifikasi masalah-masalah dalam pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan sebagai berikut:

1. Kurangnya sebuah pelayanan administrasi kependudukan mengenai masalah pembuatan e-KTP ataupun surat yang lainnya sehingga membuat masyarakat kurang puas dalam pelayanan masyarakat.
2. Tidak adanya sebuah alat perekaman dalam perekaman ataupun proses dalam pembuatan e-KTP tersebut sehingga membuat masyarakat akan lebih susah jika membuat e-KTP ataupun yang lainnya sehingga masyarakat harus menempuh jarak yang jauh dalam perekaman pembuatan e-KTP tersebut.
3. Kurangnya sarana di dalam kantor Desa Suka Mulya
4. Fasilitas yang ada di kantor desa tersebut kurang memadai
5. Kurangnya komunikasi antara masyarakat dan seorang pelayanan yang ada di kantor desa tersebut sehingga membuat masyarakat akan lebih susah dalam menerima sebuah informasi dari desa tersebut.
6. Validasi data kependudukan yang masih banyak mengalami permasalahan
7. Data dari masyarakat yang kurang lengkap
8. Kurangnya sosialisasi tentang kependudukan yang mengakibatkan banyak data yang tidak valid Nik belum online

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kantor Desa Suka Mulya Kecamatan Tungkal Ilir Kabupaten Banyuasin?
2. Bagaimana produktifitas seorang pegawai pelayanan yang ada di kantor Desa Suka Mulya Kecamatan Tungkal Ilir Kabupaten Banyuasin?
3. Hambatan apa saja yang terjadi dalam sebuah pelayanan mengenai administrasi kependudukan di kantor Desa Suka Mulya Kecamatan Tungkal Ilir?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka peneliti merumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kantor Desa Suka Mulya Kecamatan Tungkal Ilir Kabupaten Banyuasin.
2. Untuk mengetahui produktifitas seorang pegawai pelayanan yang ada di kantor Desa suka mulya kecamatan tungkal ilir kabupaten banyuasin.
3. Untuk mengetahui hambatan yang terjadi dalam sebuah pelayanan mengenai administrasi kependudukan di kantor Desa Suka Mulya Kecamatan Tungkal Ilir

## **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoretis**

Diharapkan peneliti bisa memberikan sebuah bentuk dari pengembangan yang ada di dalam sebuah administrasi . jadi administrasi disini sangatlah penting dalam kehidupan kita baik itu untuk kita sendiri ataupun masyarakat yang di sekitar kita yang sangat membutuhkana sebuah pelayanan administrasi. Dan dengan adanya sebuah pengembangan yang ada di Kantor Desa Suka Mulya maka akan berjalan dnegan baik pelayanannya tersebut.

### **2. Manfaat Praktis**

Diharpkan dapat menjadi sebuah masukan ataupun sebuah dorongan dalam sebuah pelayanan di bidang administrasi kependudukan yang ada di kantor Desa Suka Mulya bisa berjalan dengan baik sehingga masyarakat tidak mengeluh lagi dalm pelayanan yang ada di kantor desa suka mulya sehingga bisa berjalan dengan baik.

Selain itu hasil peneliti yang ditulis ini diharapkan dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan pemikiran dalm peneliti lebih lanjut serta dapat menjadi bahan referensi khususnya bagi pihak-pihak lainnya yang meneliti dengan kajian yang sama sehingga menjadi sebuah bahan ataupun contoh untuk kedepannya nanti.

## **F. Kerangka Pemikiran**

Kualitas pelayanan tidak terlepas dari dimensi pelayanan. Kualitas pelayanan ditunjukkan agar pengguna jasa merasa senang dan nyaman dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan, sehingga tujuan organisasi tercapai.

Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, termasuk pelayanan tentang administrasi kependudukan, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah.

Kondisi obyektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari banyaknya pengaduan dan keluhan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti tidak ada sebuah kepastian jangka waktu penyelesaiannya, biaya yang harus dikeluarkannya persyaratan yang tidak transparan dan adanya sikap petugas yang kurang responsif, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik di mata masyarakat terhadap citra pemerintah.

Solusi untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukannya upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Pelayanan publik yang dilakukan melalui pembenahan sistem pelayanan publik secara menyeluruh dan terintegrasi.



Pelayanan merupakan bagian dari organisasi yang berkaitan dengan lingkungan eksternal. Setiap organisasi yang bergerak di bidang jasa dituntut mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada para pengguna jasanya, sehingga apa yang diharapkan pelanggan dapat terpenuhi. Hal ini sesuai dengan tujuan administrasi negara yaitu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya terhadap kepentingan masyarakat.

Pengertian pelayanan diungkapkan oleh H.A.S Moenir (2010: 26) sebagai berikut “pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah kerangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Masyarakat pengguna jasa mengharapkan setiap bentuk pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan yang kualitasnya terbaik. Pelayanan yang mengendepankan *akasesibilitas* (kecepatan) dalam memeperolehnya serta mengeluarkan biaya yang relatif murah dan terjangkau merupakan sebagian ciri-ciri kualitas pelayanan yang di persepsikan oleh masyarakat pengguna jasa.

Wyekoft mendefinisikan kualitas Pelayanan yang di kutip oleh Fandy Tjiptono (2000: 59) yaitu sebagai berikut “ kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelayanan” Menurut Leonard R. Berry, A. Parasuraman dan

Valerie Zeithaml yang di kutip oleh Fandy Tjiptono (2012: 198) menjelaskan mengenai kelima dimensi kualitas pelayanan, sebagai berikut:

1. Sarana dan Prasarana (*tangible*)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi

2. Keandalan (*reability*)

Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang di janjikan dengan segera akurat dan memuaskan

3. Daya Tanggap (*responsive*)

Yaitu keninginan para Staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap

4. Jaminan (*assurance*)

Mencakup pengetahuan, kemampaun, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.

5. Empati (*empaty*)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan apara pelanggan.

Kelima dimensi Teori parasuraman dalam buku Fandy Tjiptono, penulis mereduksi teori tersebut menjadi hanya tiga dimensi diantaranya sarana prasarana (*tangible*), keandalan (*reability*) dan Daya tanggap (*responsive*). Hal ini dikarenakan dari ketiga dimensi tersebut sudah bisa mewakili masalah yang ada di kantor Desa Suka Mulya Kecamatan Tungkal Ilir Kabupaten Banyuasin tentang

kualitas pelayanan bidang administrasi kependudukan di kantor Desa Suka Mulya Kecamatan Tungkal Ilir Kabupaten Banyuasin.

Kepuasan masyarakat faktor yang sangat penting dan menentukan suatu instansi karena masyarakat adalah konsumen dari produk/jasa yang dihasilkan. Oleh karena itu, instansi harus dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat maka akan lebih jauh bagi kedepannya dapat menyebabkan tingkat kesadaran dan partisipasi masyarakat menurun.

Pemerintah di era reformasi pelayanan publik telah berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengeluarkan instrumen pengukuran kepuasan publik atau istilah baku dalam pedoman umum penyusunan IKM unit pelayanan instansi pemerintah yang tertera dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dari kebijakan ini dapat diketahui setidaknya suatu instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik yang diukur dalam 14 indikator, yaitu:

- a. Prosedur pelayanan dapat dilihat dari kemudahan terhadap pelayanan yang di berikan kepada masyarakat
- b. Persyaratan pelayanan yakni persyaratan teknis atau adminitrasi untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan yakni kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan

- d. Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam menrikan pelayanan
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan yakni adalah tanggung jawab petugas dalam menyelenggrakan dan menyelesaikan pelayanan
- f. Kemampuan petugas pelayanan dilihat dari keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan ataupun menyelesaikan pelayanan pada masyarakat
- g. Kecepatan pelayanan yakni target biasa tercapai dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan di mana petugas tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani
- i. Kesopanan dan keramahan petugas dilihat dari sikap dan prilaku petugas dalam memberikan pelayanan, dilakukan secara sopan, saling menghargai dan menghargai
- j. Kewajiban biaya pelayanan adanya keterjangkaun masyarakat terhadap besarnya biaya yang di tetapkan
- k. Kepastian baiaya pelayanan adanaya kesesuaina antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan
- l. Kepastian jadwal pelayanan adanya ketetapan waktu dalam pelaksanaan sesuai dengan jadwal waktu yang telah di tetapkan
- m. Kenyamanan lingkungan adanya kondisi sarana dan prasarana yang tersedia sehingga mampu memberikan rasa aman dan nyaman pada peneri ma pelayanan

n. Keamanan pelayanan yakni terjaminnya tingkat keamanan lingkungan.

Tolak ukur untuk mengetahui puas atau tidak puasnya seseorang pemohon atau masyarakat terhadap pelayanan produk atau jasa yang diberikan, menurut Supranto dapat dilihat dari perilakunya.

Berdasarkan UU No 23 Tahun 2006 ( Rohman, 2010) tentang Administrasi Kependudukan, Sistem Informasi Kependudukan adalah suatu sistem informasi yang pengelolaannya, pengakajian, penyimpanan dan pengembangan Sistem Informasi Kependudukan untuk tercapai tertib administrasi di bidang kependudukan. Pada pasal 83 dalam UU tersebut lebih dijelaskan tentang Sistem informasi Administrasi Kependudukan adalah sebagai berikut:

1. Data kependudukan yang dihasilkan oleh sistem informasi Administrasi Kependudukan dan tersimpan didalam database kependudukan dimanfaatkan untuk kepentingan perumusan kebijakan di bidang pemerintahan dan pembangunan.
2. Pemanfaatan data penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus mendapat izin
3. Ketentuan lebih lanjut diatur dalam peraturan menteri

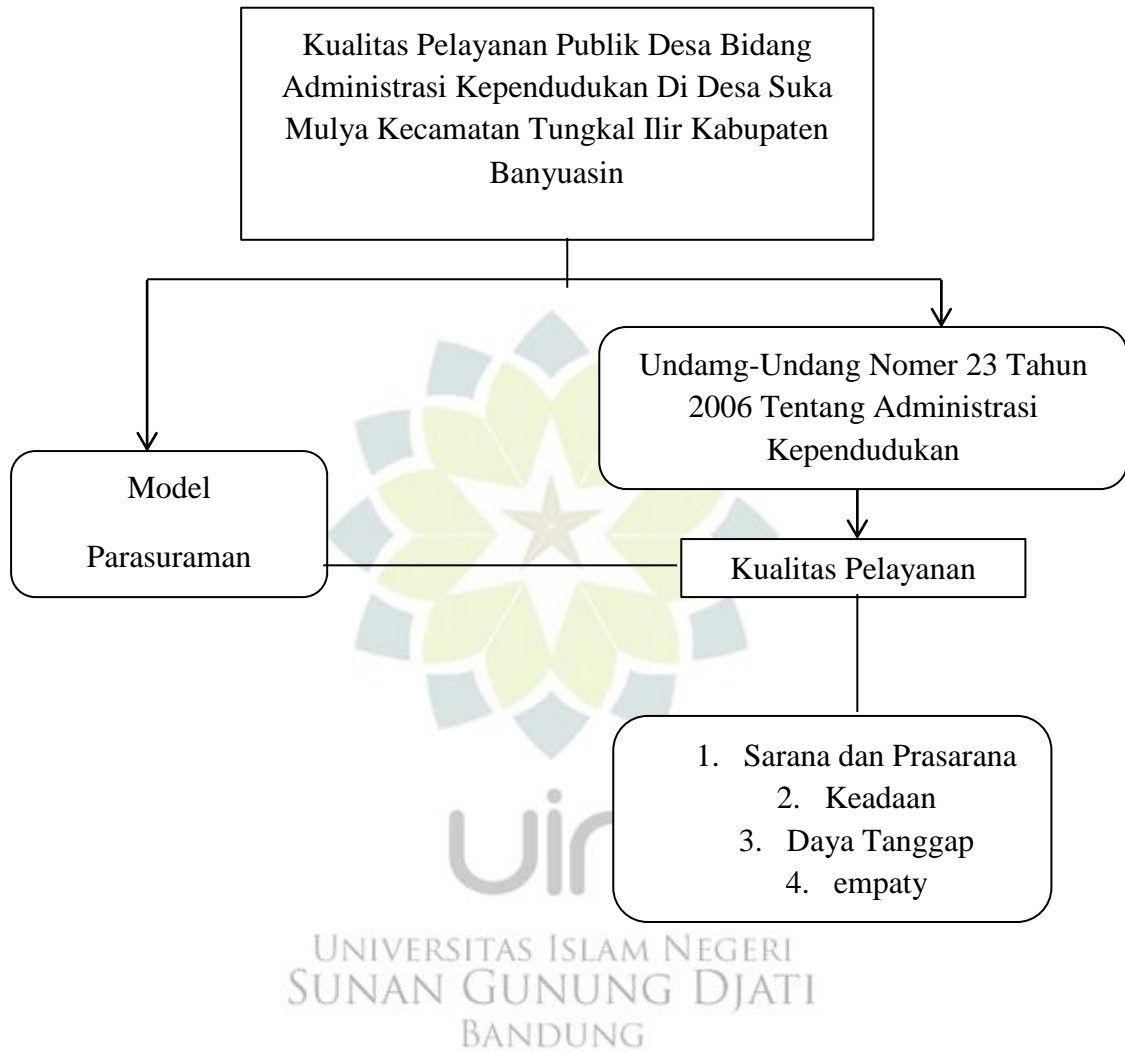
Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) (Setiadi, 2007) merupakan sistem informasi yang dibangun untuk mendukung proses administrasi kependudukan yang meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dengan adanya sistem ini akan terwujud database kependudukan terhadap masyarakat disekitar.

Tujuan adanya SIAK, yaitu: (Nugraha,2009)

- a. Database kependudukan terpusat
- b. Database kependudukan dapat diintegrasikan untuk kepentingan lain (statistik, pajak, imigrasi, dll)
- c. Sistem SIAK terintegrasi (RT/RW , kelurahan, kecamatan, pendaftaran penduduk, Catatan Sipil, dll)
- d. Standarisasi nasional



Adapun bentuk model penelitiannya, peneliti sajikan dalam bentuk gambar sebagai berikut:



Gambar 1.1

Kerangka Berpikir