

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Banyak tuntutan dari masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik. Akan tetapi pada kenyataannya pelayanan yang diberikan menjadi keluhan bagi masyarakat seperti rumit dan melelahkan. Pelayanan publik merupakan sesuatu yang dilakukan seseorang atau kelompok birokrasi dalam memberikan bantuan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu. Suatu pelayanan terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan (*customer*) menjadi hal yang penting dan menjadi perhatian. Makin luasnya lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik yang dikelola pemerintah meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat, hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan adalah hal yang paling penting untuk seluruh instansi untuk mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup organisasi tersebut. Pelayanan publik harus memperhatikan kebutuhan pelanggannya. Kebutuhan pelanggan akan terpenuhi jika pelayanan publik tersebut dapat memberikan pelayanan dengan memenuhi indikator pelayanan yang baik.

Pelayanan publik yang diharapkan adalah sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan,

keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik selalu mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, akan tetapi selama ini masyarakat mengonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat yang cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal tersebut dapat terlihat dari banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena adanya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Setiap waktu masyarakat menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut selalu tidak sesuai dengan apa yang diinginkan karena pelayanan publik yang selama ini masih rumit, mahal, lambat dan melelahkan.

Pemerintah merupakan penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus berupaya dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan kualitas pelayanan publik. Di sisi lain kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan

oleh penyedia layanan publik, oleh karena itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Oleh karena itu untuk bisa menilai kualitas pelayanan publik dibutuhkan suatu pemahaman yang dapat membantu memahami bagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik ini bekerja sehingga dapat menghasilkan output yang berkualitas sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan pembuatan KTP adalah salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah.

Dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta keberlangsungan penyediaan data kependudukan secara nasional, pemerintah bertanggung jawab dalam menyediakan data kependudukan yang akurat dan terkini. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam penjelasan umum, menjelaskan bahwa Kartu Tanda Penduduk merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti dari yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku diseluruh Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Masih banyak yang harus dibenahi dari pelayanan publik di Indonesia ini tidak menutup kemungkinan di Kantor Kecamatan Cibeunying Kaler menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pembuatan E-KTP. Tentunya pembuatan E-KTP ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk wilayah Kota Bandung. Pada Kecamatan Cibeunying Kaler dalam pelayanan pembuatan E-KTP terdapat beberapa permasalahan.

Salah satu permasalahan mengenai program E-KTP yaitu berasal dari kritikan langsung dari masyarakatnya.

“Katanya satu bulan sudah jadi, padahal saya sudah menunggu lama.

Alasannya, tidak ada material dan hanya didata dulu, hari ini urus ke kantor bulan depan baru bisa diambil”. (Keluh Susi di Bandung)

Dia mengaku telah mengurus ke Kantor Kecamatan Cibeunying Kaler, kemudian diminta balik lagi pada hari Senin depan karena jaringan internet sedang bermasalah.

Kasus yang kedua mengenai program E-KTP, Irfan mengungkapkan kecewa atas birokrasi yang berlangsung di kantor kecamatan tersebut. Dia merasa dipersulit dalam hal mengurus KTP dan surat keterangan pembatalan pindah domisili.

“Tadinya saya akan mengurus E-KTP disana pada hari rabu lalu, saya rela menunggu hampir dua jam itupun berkas pengurusan tidak dipedulikan petugas, beruntung dengan sigap teman membawanya ke tempat foto KTP. Pada saat pemotretan katanya tidak bisa masuk di sistem.”

Sementara dari petugas sendiri mengakui adanya keterlambatan pencetakan E-KTP yang diperkirakan sebulan, bahkan bisa lebih dari itu. Dia beralih material dan blangko di tingkat pusat masih dalam proses tender.

Berdasarkan permasalahan diatas pelaksanaan pembuatan E-KTP belum sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat maupun Kantor Kecamatan Cibeunying Kaler. Terdapat permasalahan dalam pelayanan pembuatan E-KTP diantaranya kepengurusan E-KTP memakan waktu yang lama dan prosedur yang berbelit-belit.

Kendala lain yaitu terkait sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya. Seperti blanko yang kurang, kuota atau *bandwith* yang terbatas sehingga E-KTP lambat dicetak dan ruang tunggu yang harus diperbesar lagi.

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti berjudul, **“Kualitas Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Cibeunying Kaler”**

### **B. Fokus Masalah**

Untuk mempermudah penulis dalam menganalisis hasil penelitian ini, maka penelitian ini difokuskan pada Kualitas Pelayanan E-KTP dalam mengoptimalkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cibeunying Kaler.

### **C. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Kualitas Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Cibeunying Kaler?”

### **D. Maksud dan Tujuan Penelitian**

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Cibeunying Kaler.

### **E. Manfaat dan Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi pembaca, karena sudah menjadi keharusan sebuah penelitian itu memiliki manfaat. Maka dari itu manfaat penelitian ini di bagi menjadi tiga, yaitu:

## **1. Secara Teoretis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dalam pengembangan keilmuan kajian administrasi publik, dan khususnya tentang pelayanan.

## **2. Secara Praktis**

### **1) Bagi Dinas Pemerintah Daerah**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ukuran sejauh mana Kualitas Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Cibeunying Kaler.

### **2) Bagi Masyarakat**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi secara transparan kepada masyarakat mengenai kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Cibeunying Kaler.

### **3) Bagi Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah literature dan menjadi acuan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Pelayanan.

### **4) Bagi Penulis**

Penelitian ini dapat membantu penulis untuk memenuhi tugas akhir dan memberikan pengetahuan tentang bagaimana kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Cibeunying Kaler.

## **F. Kerangka Pemikiran**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Cibeunying Kaler Bandung. Dalam penelitian ini peneliti berusaha merangkai pokok pemikiran. Agar kedepannya peneliti mendapatkan solusi dengan mudah dalam menganalisis dan menjawab berbagai persoalan yang terjadi pada proses penelitian, sehingga tujuan penelitian dapat terlaksana dengan baik.

Kualitas pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari harapan. Banyak hal yang sering dikeluhkan oleh masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan seperti lamban dan berbelit-belit. Pelayanan publik merupakan sesuatu yang dilakukan seseorang atau kelompok birokrasi dalam memberikan bantuan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu. Hal penting yang menjadi perhatian yaitu suatu pelayanan itu terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan (customer). Makin luasnya lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik yang dikelola pemerintah meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat, hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik.

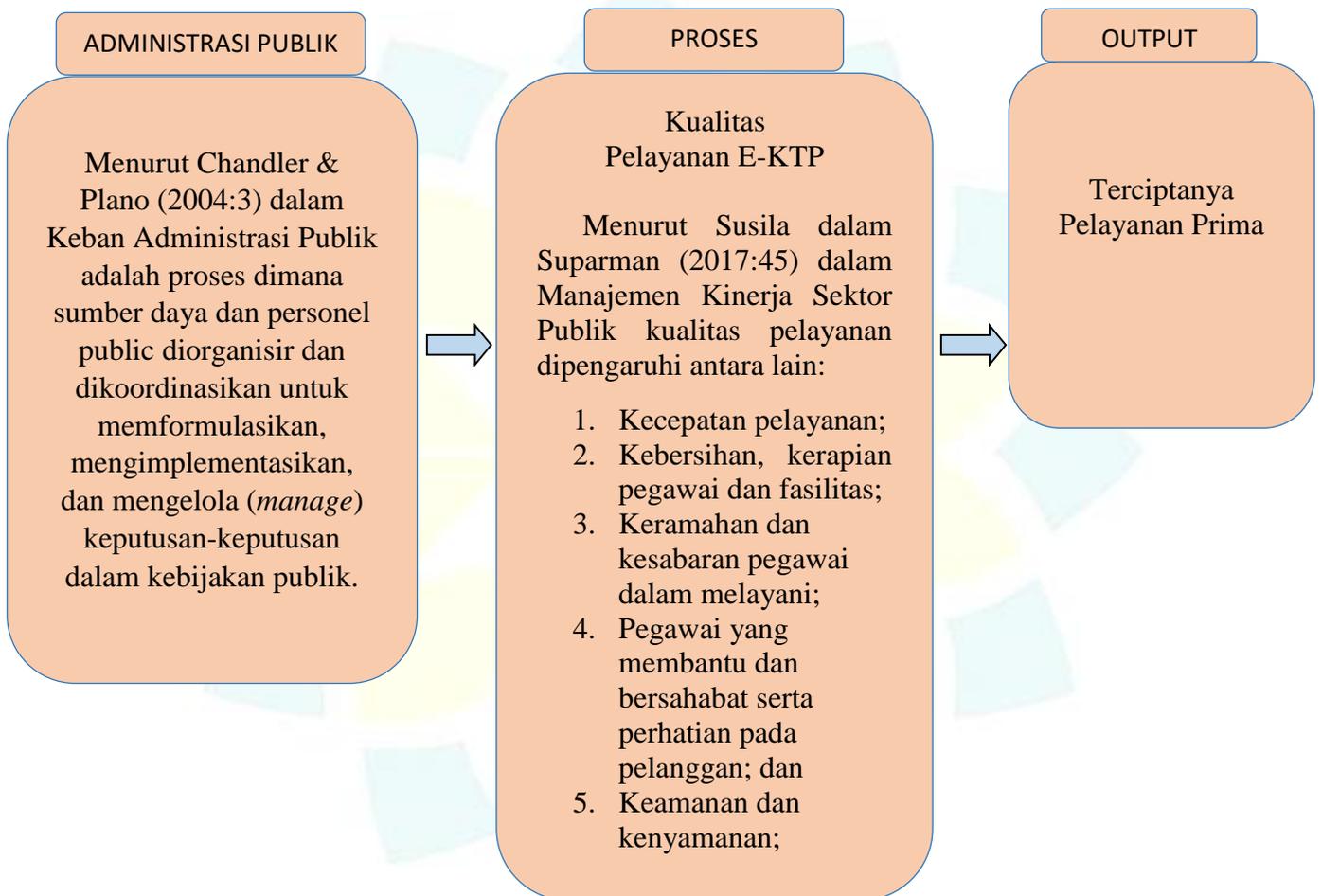
Pelayanan publik yang diharapkan adalah sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal

pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.

Dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta keberlangsungan penyediaan data kependudukan secara nasional, pemerintah bertanggung jawab dalam menyediakan data kependudukan yang akurat dan terkini. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam penjelasan umum, menjelaskan bahwa Kartu Tanda Penduduk merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti dari yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku diseluruh Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Masih banyak yang harus dibenahi dari pelayanan publik di Indonesia ini tidak menutup kemungkinan di Kantor Kecamatan Cibeunying Kaler menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pembuatan E-KTP. Tentunya pembuatan E-KTP ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk wilayah Kota Bandung. Pada Kantor Kecamatan Cibeunying Kaler. Menurut Susila dalam Suparman (2017:45) dalam Manajemen Kinerja Sektor Publik kualitas pelayanan dipengaruhi antara lain:

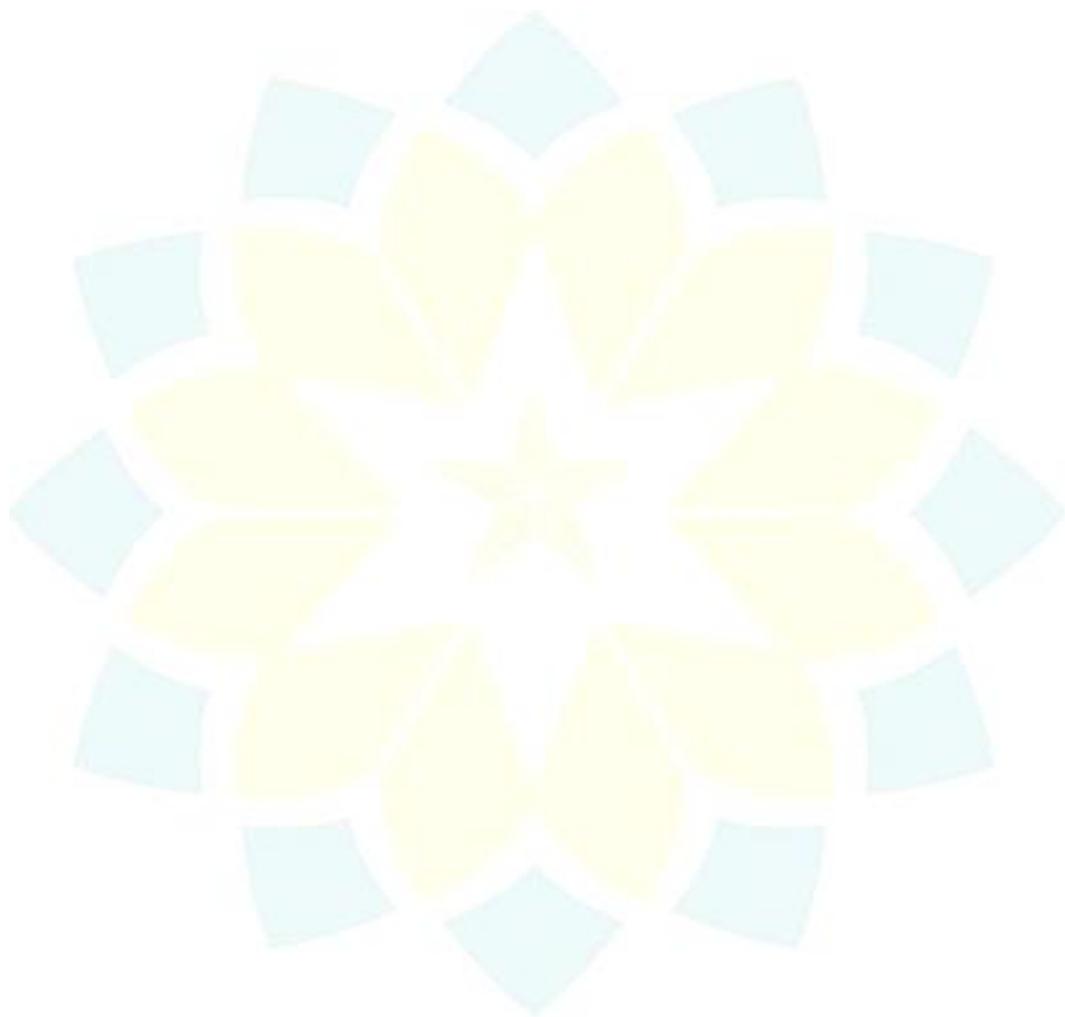
1. Kecepatan pelayanan;
2. Kebersihan, kerapian staf dan fasilitas;
3. Keramahan dan kesabaran staf dalam melayani;
4. Staf yang membantu dan bersahabat serta perhatian pada pelanggan; dan
5. Keamanan dan kenyamanan;

**Tabel 1.1**  
**Kerangka Pemikiran**



### G. Proposisi

Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Cibeunying Kaler akan berkualitas, jika memenuhi kecepatan pelayanan, kebersihan, kerapian dan fasilitas, keramahan dan kesabaran pegawai dalam melayani pelanggan, keamanan dan kenyamanan.



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG