

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Pemerintah telah menyediakan pelayanan publik yang prima bagi seluruh masyarakat yang berperan penting dan sesuai dengan apa yang di sampaikan pada Undang-undang dalam pasal 1 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan, disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut :

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap Warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrative yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Guna rangka mencapai tujuan yang telah ditsepakati dengan memberikan suatu bantuan kepada masyarakat merupakan suatu usaha yang harus dilaksanakan oleh seorang birokrasi hal ini merupakan pelayanan publik dan salahsatu pelayanan publik yang harus dilalaksanakan seperti terdapat pada suatu pemerintahan merupakan administrasi kependudukan. Pada dasarnya aktivitas penertiban dan penataan data dan dokumen kependudukan jalur regitsrasi penduduk, pencatatan sipil manajemen informasi administrasi kependudukan dan pendayagunaan yang hasilnya digunakan untuk pelayanan publik serta pembangunan pada sektor lain merupakan administrasi kependudukan.

Aparatur pemerintah daerah menyelenggarakan juga mengelola pelayanan yang lebih memperhatikan kebutuhan penduduk daerahnya. Adapun suatu konsep dalam pengelolaan penduduk daerah dan yang mengatur adalah pemerintah lokal. Dengan keinginan masyarakat local guna memiliki sebuah kesejahteraan mereka memiliki cara untuk memecahkan masalah di daerahnya.

Tapi nyatanya penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pelayanan masih kurang memadai. Terlihat dari keluhan dan pengaduan masyarakat baik secara formal, trntang peningkatan kualitas pelayanan publik.

Tidak sedikit penduduk yang menggunakan layanan publik masih belum cukup merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintahan menurut sejumlah sejumlah penelitian .

Aparatur pemerintah harus terus berupaya dan bertanggung jawab melakukan pelayanan yang mampu membuat masyarakat merasa puas karena aparaturlah yang dibutuhkan oleh penduduk, merupakan salah satu tolak ukur bagian dari keberhasilan layanan publik yang dilakukan pada kebutuhan masyarakat harus dienuhi dengan memfokuskan dari segi kuantitas dan kualitasnya.

Pedoman umum bagi penyelenggara pelayanan publik seperti kemampuan petugas pelyanan, kecepatan, perosedur, keadilan, persyaratan pelayanan maka disini aparatur birokrasi memiliki cara guna meningkatkan pelayanan.

Seluruh masyarakat Indonesia mengharapkan aparat pemerintah mampu melakukan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Tidak sedikit pelayanan yang ada di Indonesia ini yang harus diperbaiki, juga, tidak, menutup kemungkinan di daerah Kecamatan Cigedug Kabupaten Garut yang, termasuk salah satu dari pelaksanaan dari pelayanan publik.

Dari 42 Kecamatan, yang ada Kabupaten Garut Kecamatan Cigedug merupakan salah satu kecamatan yang terdiri dari 5 Desa memiliki luas wilayah 4995 Ha dengan status sebagai perangkat Daerah Pemerintah kabupaten Garut, Hal ini banyak dipengaruhi oleh letak geografis Kecamatan Cigedug yang cukup strategis karena berbatasan langsung dengan Ibu Kota Kabupaten Garut.

Kecamatan Cigedug merupakan Kecamatan yang melakukan pelayanan bidang administrasi kependudukan. Mencakup pembuatan Kartu Tanda Penduduk-Elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) adapun pelayanan yang dianjurkan atau direkomendasikan antara lain : Pembuatan Akta tanah, pernikahan, kelahiran, SIM, Pengantar SKCK serta Izin Usaha (HO).

Pada observasi awal yang sudah dilakukan di, kecamatan Cigedug, telah ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan, permasalahan yang ditemukan adalah keluhan dalam kemudahan pada persyaratan pembuatan KK (Kartu

Keluarga) dan KTP-e (Kartu Tanda Penduduk Elektronik). Jadi dengan adanya hal ini sangat berpengaruh pada proses pembuatan KTP-Elektronik juga KK yang berdampak pada rasa kepuasan penduduk pada pelayanan publik yang telah diberikan.. dan tidak hanya itu tidak sedikit juga masyarakat yang belum memiliki KTP-Elektronik dikarenakan kurang pemahamnya masyarakat. Bisa dilihat dari data tersebut :

**Tabel 1 Target Pelayanan Tahun 2020-2021**

NO	PROGRAM	KEGIATAN	TARGET	REALISASI	%
1	Pelayanan Administrasi	Perekaman E-KTP	5.000	1549	30

Pada table diatas memperlihatkan bahwa target prlayanan tahun 2010-2021 masih belum terrealisasikan sepenuhnya masih terhitung banyak yang belum terealisasikan, karena bisa dilihat target pelayanan administrasi dalam kegiatan perekaman E-KTP adalah 5000 jiwa, sedangkan yang terealisasikan hanya 30% bisa terbilang hanya 1549 jiwa yang baru menerima pelayanan administrasi dalam kegiatan perekaman E-KTP di kantor kecamatan Cigedeug.

Permasalahn kurangnya kecermatan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan, sehingga masih terdapat kesalahan dalam melakukan proses pelayanan seperti dalam pembuatan E-KTP yang salah penempatan huruf dalam nama pelanggan atau masyarakat sebagai

pengguna layanan yang ada pada Kantor Kecamatan Cigedug Kabupaten Garut.

Dilihat dari permasalahan-permasalahan tersebut dapat disimpulkan, maka pelayanan yang dilaksanakan pada aparatur pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cigedug Kabupaten Garut belum mampu memberikan kepuasan bagi pengguna pelayanan yaitu masyarakat. Dengan melaksanakan tugas dan fungsi yang tidak menyalah gunakan jabatan atau kekuasaan dan wewenang mampu memberikan layanan yang cukup berkualitas sebagai apatur pelayanan.

Dilihat dari kenyataan situasi dalam kualitas pelayanan yang belum optimal didi Kecamatan Cigedug Kabupaten Garut, bahwa penulis tertarik menuangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cigedug Kabupaten Garut Tahun 2020-2021”**.

## **1.2. Fokus Masalah**

Dari uraian diatas dapat difokuskan permasalahannya sebagai berikut :  
Kurangnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pelayanan bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Cigedug Kabupaten Garut kepada masyarakat sehingga hal tersebut menjadi salah satu hal yang dikeluhkan oleh masyarakat sekitar.

### 1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Cigedug Kabupaten Garut Tahun 2020-2021
2. Bagaimana dimensi *Tangible* ( terlihat berwujud ) pada kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Cigedug Kabupaten Garut Tahun 2020-2021?
3. Bagaimana dimensi *Reablible* (kehandalan) pada kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Cigedug Kabupaten Garut Tahun 2020-2021?
4. Bagaimana dimensi *Resvonsivennes* (tanggap) pada kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Cigedug Kabupaten Garut Tahun 2020-2021?
5. Bagaimana dimensi *Assurance* (jaminan) pada kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Cigedug Kabupaten Garut Tahun 2020-2021?
6. Bagaimana dimensi *Empaty* (Perhatian) pada kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Cigedug Kabupaten Garut Tahun 2020-2021?

#### 1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah serta rumusan masalah yang sudah diraikan, bahwa tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Cigedug Kabupaten Garut Tahun 2020-2021.
2. Untuk Mengetahui dimensi *Tangible* ( terlihat berwujud ) pada kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Cigedug Kabupaten Garut Tahun 2020-2021
3. Untuk Mengetahui dimensi *Reablible* (kehandalan) pada kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Cigedug Kabupaten Garut Tahun 2020-2021
4. Untuk Mengetahui dimensi *Resvonsivennes* (tanggap) pada kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Cigedug Kabupaten Garut Tahun 2020-2021
5. Untuk Mengetahui dimensi *Assurance* (jaminan) pada kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Cigedug Kabupaten Garut Tahun 2020-2021
6. Untuk Mengetahui dimensi *Empaty* (Perhatian) pada kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Cigedug Kabupaten Garut Tahun 2020-2021

## 1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah diuraikan di atas, bahwa diharapkan penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut :

### 1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini mampu memberikan keilmuan khususnya dibidang kesejahteraan masyarakat serta mampu menjadikan bahan evaluasi terhadap program pemerintah dalam mengembangkan pelayanan publik selanjutnya.

### 2. Manfaat Praktis

Dapat memberikan informasi bagi warga dan lingkungan sekitar tentang kualitas pelayanan publik bidang adminisrasi kependudukan.

## 1.6 Kerangka Pemikiran

Dalam kehidupan bernegara, pelayanan publik selalu tersangkut pautkan pada aspek kehidupan yang begitu luas, pelayanan disini berperan penting bagi setiap pelanggan atau masyarakat sebagai pengguna layanan, karena dengan adanya pelayanan berarti masyarakat mampu memakai hak dan kewajiban sebagai warga negara dan memiliki hak untuk diakui negara dengan mengesahkannya melalui pencatatan dalam pembuatan identitas, dari mulai KTP , KK dan lainnya.

Juga masyarakat sebagai pengguna layananpun berhak meminta hak untuk memiliki surat perijinan yang akan dibutuhkan dari mulai izin mendirikan bangunan, izin gangguan dan lainnya, tetapi sesuai ketentuan dan syarat tertentu.



Aparatur pelayanan memberikan pelayanan yang diperlukan'penduduk,'dari pelayanan dalam bentuk pengatura atau pelayanan yanglainnya. Dan wajib memenuhi setiap kebutuhan masyarakat dalam menggunakan layanan itu.

Namun pada situasi pelayanan masih terbilang jauh dari yang diharapkan, tidak sedikit masalah yang selalu berkaitan dengan kualitas pelayanan publik.

Kualitas Pelayanan Publik merupakan salahsatu usaha pemenuhan kebutuhan masyarakat dan ketepatan penyajian dalam mengimbangi kebutuhan masyarakat. Jika dilihat dari hal ini bahwa kualitas pelayanan publik sangat berpengaruh pada indeks kebutuhan atau keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan sehingga jika kebutuhan itu terpenuhi maka masyaarakat sebagai pengguna layanan akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelayanan, jika masyarakat sebagai pengguna layanan merasa puas makan kualitas pelayanan yang diberikan mampu dikatakan baik, jika sebaliknya masyarakat sebagai pengguna layanan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelayanan maka sangat berpengaruh besar terhadap kualitas pelayanan yang ada Brpengaruh besar besar disini berarti masih banyak hal yang harus diperbaiki dalam hal pelayanan yang akan diberikan oleh aparatur pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Karena kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan adalah salah satu tolak ukur yang mampu menilai bahwa kualitas pelayanan yang diberikan itu baik atau tidaknya.

Diperlukannya kriteria yang menunjukkan pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pelayanan yang mampu dikatakan berkualitas atau tidak, baik atau tidak. Berkaitan dengan hal ini, Zeithaml, dkk (1990) mengemukakan bahwa : SERVQUAL, adalah metode turunan secara empiris yang dapat digunakan oleh instansi layanan dalam meningkatkan kualitas layanan.

Metode Servqual akan membantu pihak Kecamatan Cigedug Kabupaten Garut untuk mengetahui informasi yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Publik berdasarkan pada persepsi dan harapannya, sehingga diharapkan analisis ini mampu memberikan masukan yang tepat bagi pihak Kecamatan Cigedug Kabupaten Garut untuk pengembangan kualitas layanannya sehingga masyarakat semakin sadar akan pentingnya suatu pencatatan kependudukan selain mau dan mampu melaksanakan kewajibannya dengan baik.

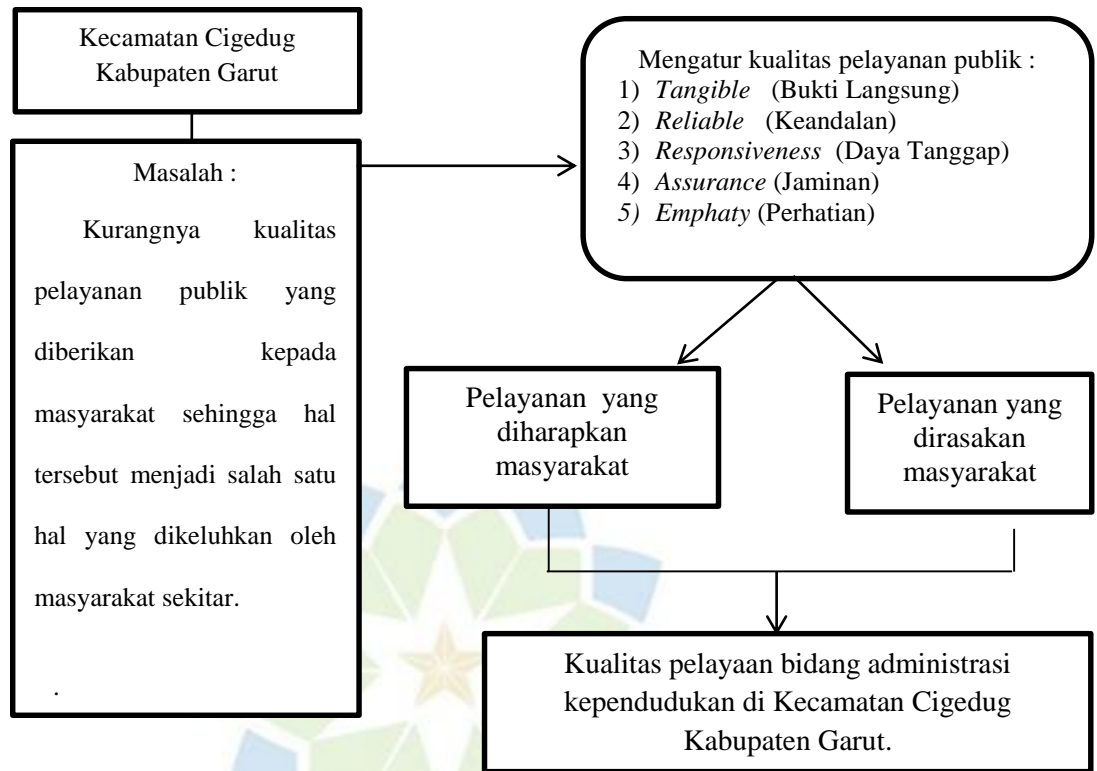
Dengan Metode ini menyangkut perkembangan interpretasi tentang kepentingan layanan yang dirasakan pemakai layanan. Persepsi yang dilihat dari kualitas layanan untuk instansi yang terlibat, lalu dibandingkan dengan instansi yang **“benar-benar bagus”**. Analisis kesenjangan yang diperoleh maka dapat diperuntukkan sebagai pendorong guna perkembangan kualitas layanan.

Zeithaml dkk (1990) mengatakan bahwa kualitas pelayan ditetapkan oleh 2 (dua) hal, yakni : *expected service* dan *precived service*, yang ditentukandengan *Dimention of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi yaitu :”

- 1) *Tangible* (terlihat/terjamah), termasuk fasilitas, sarana dan prasarana, pegawai, serta komunikasi;
- 2) *Realible* (kehandalan), keahlian pada bidang pelayanan dalam membentuk pelayanan yang ditentukan dengan tepat;
- 3) *Responsiveness* (tanggap), bersedia untuk menunjang masyarakat serta bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang akan maupun telah diberikan;
- 4) *Competence* (kompeten), kepandaian serta keahlian aparatur yang baik dan benar dalam memberi pelayanan;
- 5) *Courtesy* (ramah), etika yang ramah, bersahabat, serta cepat tanggap dalam membutuhkan konsumen dan bersedia melakukan kontak langsung maupun berhubungan pribadi;
- 6) *Credibility* (dapat dipercaya), mampu menarik kepercayaan masyarakat secara jujur terhadap uapaya dalam meberikan pelayanan;
- 7) *Security* (merasa aman), pelayanan yang diberikan mampu memebrikan kebebasan dalam segala resiko;
- 8) *Communication* (komunikasi),aparatur pelayanan mampu menerima aspirasi masyarakat, juga bersedia menyampaikan pembaharuan informasi kepada masyarakat;
- 9) *Acces* (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
- 10) *Understanding the customer* (memahami pelanggan),“memberikan kemudahan pada masyaraakat untuk melakukan kontak langsung serta pendekatan;”(Hardiyansyah, 2018:56 )

Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml dkk (1990) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi SERVQUAL, pada (kualitas pelayan), yaitu : 1) *Tangible* (terlihat/terjamah), termasuk fasilitas, sarana dan prasarana, pegawai serta komunikasi; 2) *Realible* (kehandalan), keahlian pada bidang pelayanan dalam membentuk pelayanan yang ditentukan dengan tepat; 3) *Resvonsivennes* (tanggap), bersedia untuk menunjang masyarakat serta bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang akan maupun telah diberikan; 4) *Assurance* (jaminan), mampu menarik kepercayaan masyarakat secara jujur terhadap upaya dalam memberikan pelayanan; 5) *Empaty* (perhatian), memberikan kemudahan pada masyarakat untuk melakukan kontak langsung serta pendekatan (Hardiyansyah, 2018: 56).





**Gambar 1 Kerangka Pemikiran**