

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kondisi birokrasi di Indonesia beberapa tahun belakangan ini mendapat sorotan tajam dari berbagai kalangan, mulai dari rendahnya disiplin kerja, *output* kinerja yang tidak maksimal, serta banyaknya kualitas pelayanan yang tidak sesuai standar, membuat reformasi birokrasi mendesak dilakukan. Esensi Reformasi adalah mengubah paradigma dari yang “dilayani“ menjadi “pelayan masyarakat”. Harapan ke arah tersebut memang masih belum bisa terwujud hingga saat ini karena disebabkan oleh beberapa faktor seperti kapasitas SDM, sarana penunjang tugas dan rendahnya upah. Sehingga wajar jika gambaran kualitas pelayanan birokrasi di Indonesia di nilai buruk, lamban dan mahal.<sup>1</sup>

Lahirnya konsep otonomi daerah melalui UU Nomor 32 tahun 2004, tujuannya adalah memberikan sebagian kewenangan urusan-urusan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah (Kab/Kota). Tujuan utama yang ingin dicapai dari hal tersebut salah satunya adalah untuk memberikan pelayanan publik yang mudah dan cepat sesuai dengan harapan masyarakat, guna untuk mencapai kepuasan.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>

<sup>2</sup> [www.kpu.go.id/.../UU\\_32\\_2004\\_Pe\\_me](http://www.kpu.go.id/.../UU_32_2004_Pe_me)

Memasuki era pengembangan pelayanan, pelayanan jasa penyedia pelayanan publik (*public service provider*) terus mengupayakan usahanya. Di Indonesia, pihak yang berperan sebagai *public service provider* adalah pemerintah. Pemerintah memberikan fungsi berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat.

Bentuk usaha untuk meningkatkan perbaikan pelayanan publik, pemerintah perlu melakukan evaluasi terhadap instansi yang mendapat banyak keluhan dari masyarakat. Berbagai keluhan dari masyarakat secara nasional telah ditampung dan ditindaklanjuti oleh Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman merupakan seorang pejabat atau badan yang bertugas menyelidiki berbagai keluhan masyarakat. Kata *ombudsman* berasal dari bahasa Swedia kuno *umbudsmann*, artinya perwakilan.<sup>3</sup>

Data keluhan masyarakat Indonesia pada pelayanan yang diberikan instansi pemerintah daerah, kerap dikeluhkan seperti dalam tabel:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah keluhan masyarakat tahun 2011**

<b>Masalah</b>	<b>Jumlah</b>
Tindakan penundaan berlarut	748 laporan
Penyalahgunaan wewenang	328 laporan
Berpihak	127 laporan
Tidak kompeten	93 laporan
Tidak membeberkan pelayanan	151 laporan
Penyimpangan prosedur	162 laporan
Permintaan barang dan jasa	139 laporan
Tidak patut	53 laporan
Diskriminasi	27 laporan
Konflik kepentingan	3 laporan

Sumber : [www.ermol.com](http://www.ermol.com) tentang laporan Ombudsman RI tahun 2011 masyarakat terhadap Pemda.<sup>4</sup> pengaduan

<sup>3</sup> [Http://id.wikipedia.org/wiki/Ombuds](http://id.wikipedia.org/wiki/Ombuds)

<sup>4</sup> [Http://www.Ermol.com/read/2012/05/21/64503/Rapor -Merah-Buat-Pelayanan-](http://www.Ermol.com/read/2012/05/21/64503/Rapor-Merah-Buat-Pelayanan-)

Jumlah laporan sebanyak 5.800 itu yang hanya memenuhi kriteria ditindaklanjuti Ombudsman hanya 1.867 laporan saja. Dari sinilah diketahui Pemda merupakan instansi yang paling banyak diajukan yang berjumlah 671 pengaduan. Dengan mayoritas masyarakat mengeluhkan penundaan yang berlarut oleh instansi-instansi. Selain itu terdapat keluhan lain dari masyarakat seperti instansi yang bertindak sewenang-wenang, pelaksanaan prosedur yang menyimpang, perlakuan tidak adil dan tidak membeberkan pelayanan.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya.<sup>5</sup>

Pelayanan publik diartikan, pemberian pelayanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dalam kerangka tujuan akhirnya untuk mencapai kesejahteraan.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Moenir, H.A.S, 2006,*Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Cetakan ketujuh.Jakarta:PT Bumi Aksara, hal 27

<sup>6</sup> Agung Kurniawan,2005.*Transformasi Pelayanan Publik*.Yogyakarta:pembaruan, hal 4

Setiap pelayanan publik harus memenuhi harapan publik dan inilah yang dimaksud dalam pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memenuhi harapan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas berusaha mengurangi *gap* antara harapan dengan yang terjadi pada praktek di lapangan.

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi orang banyak disebut pelayanan umum.<sup>7</sup> Demikian pula halnya, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Bandung berdasarkan UU Nomor 23 tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 pada hakikatnya memberikan perlindungan dan penentuan terhadap status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa yang penting dialami oleh penduduk Indonesia yang berada di dalam atau diluar negeri. Pengaturan tentang administrasi kependudukan dapat terlaksana apabila didukung oleh pelayanan yang profesional dan peningkatan kesadaran penduduk, termasuk warga negara yang berada diluar negeri.<sup>8</sup>

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat dari masyarakat dalam memperoleh

---

<sup>7</sup> Moenir H.A.S., *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, hal

<sup>8</sup> UU Nomor 23 Tahun

pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dengan kebutuhannya.<sup>9</sup>

Data IKM ini dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu upaya pembenahan dan menjadi pendorong setiap unit pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, dengan demikian peningkatan kualitas pelayanan publik diharapkan akan memperbaiki citra pemerintah di mata masyarakat, karena dengan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, kepuasan dan kepercayaan masyarakat akan dapat diwujudkan.<sup>10</sup>

Salah satu administrasi kependudukan adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP), menurut Perda Nomor 1 tahun 2010 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kabupaten Bandung, KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan dan ditandatangani oleh kepala instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Republik Indonesia.<sup>11</sup> KTP merupakan identitas dasar bagi WNI yang sudah mencapai umur 17 tahun atau sudah menikah. Namun dalam kenyataan masih banyak penduduk di Indonesia pada usia tersebut belum memiliki kartu identitas resmi atau juga sebaliknya ada beberapa individu yang memiliki KTP lebih dari satu, sehingga banyak permasalahan yang muncul akibat penyalahgunaan tersebut. Beberapa contoh masalah sosial akibat kecacauan KTP tersebut adalah terorisme, penyalahgunaan kredit

---

<sup>9</sup> Dwiyanto Indiaho, 2009, *Perbandingan Administrasi Publik*, Yogyakarta: Gava Media, hal 71

<sup>11</sup> Perda Nomor 1 Tahun 2010 Kabupaten

perbankan, pemberian bantuan langsung tunai masyarakat yang salah sasaran dan lain-lain. Hal tersebut timbul akibat lemahnya sistem administrasi dipemerintahan, sehingga pelayanan tidak berkualitas.

Kantor Kecamatan Cicalengka merupakan salah satu bentuk organisasi pemerintah, yang bertugas dan berkewajiban untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya pada masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh kantor Kecamatan Cicalengka banyak macamnya, salah satu diantaranya adalah pelayanan pengurusan KTP.

Jumlah penduduk yang cukup padat, Kecamatan Cicalengka selalu berusaha menciptakan kualitas pelayanan yang lebih fleksibel sehingga aparatur mampu mengembangkan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat. Berikut data jumlah penduduk per desa yang terdaftar di Kecamatan Cicalengka tahun 2011.

**Tabel 1.2**  
**Laporan Kependudukan Kecamatan Cicalengka**  
**Dilihat Dari Jumlah per Desa**  
**Tahun 2011**

No	DESA	Penduduk akhir bulan desember 2011		
		L	Pr	L+Pr
1	Babakan Peuteuy	5,589	4,267	9,856
2	Panenjoan	5,496	5,397	10,893
3	Narawita	2,979	2,654	5,633
4	Dampit	3,189	2,609	5,798
5	Tenjolaya	4,367	4,214	8,581
6	Cikuya	5,394	6,252	11,646
7	Cicalengka wetan	6,815	7,105	13,920
8	Cicalengka kulon	3,897	3,904	7,801
9	Waluya	5,135	5,262	10,397
10	Marga asih	3,800	5,721	9,521

11	Tanjung wangi	2,966	2,832	5,798
12	Nagrog	5,157	5,370	10,527
JUMLAH		54,784	55,587	110,371

*Sumber : laporan kependudukan Kecamatan Cicalengka tahun*

**Tabel 1.3**  
**Jumlah Penduduk Berdasarkan Kepemilikan**  
**Kartu Tanda Penduduk Tahun 2011**  
**Di Kecamatan Cicalengka**

No	Uraian	Jumlah
1	Penduduk Wajib memiliki KTP	100.524 orang
2	Penduduk yang memiliki KTP	79.627 orang
3	Penduduk yang wajib memiliki KTP tapi tidak memiliki KTP	20.897 orang

*Sumber: seksi pemerintahan kecamatan Cicalengka tahun*

Fenomena ini menunjukkan bahwa kurangnya kesadaran para warga Kecamatan Cicalengka untuk memiliki KTP, hal ini disebabkan pelayanan di Kecamatan Cicalengka belum maksimal, misalnya biaya yang tidak jelas atau juga bisa disebabkan lamanya waktu pengurusan dalam pembuatan KTP. Fenomena tersebut dirasakan oleh para pengguna jasa pelayanan, dan menjadi suatu faktor yang harus diperhatikan. Pada saat penulis menemukan fenomena menyangkut biaya dalam proses pembuatan KTP, dimana seharusnya dalam pembuatan KTP hanya dipungut biaya sebesar Rp.6.250,00 tapi tetap saja masyarakat yang membuat KTP dikenakan biaya melebihi itu yang mencapai Rp.20.000,00 dengan alasan biaya administrasi.

Hal ini tidak sesuai dengan Perbup Nomor 5 tahun 2010 Kabupaten Bandung yang menjelaskan bahwa proses pembuatan KTP dipungut biaya sebesar Rp.6.250,00 yang merupakan program dari Bupati Bandung agar

masyarakat mampu membuat KTP yang berfungsi untuk kepentingannya sendiri ataupun bermasyarakat.

Berbagai fenomena yang penulis dapatkan pada hakekatnya menyangkut fenomena pada pelayanan yang tidak sesuai dengan KEP MEN PAN nomor 63/KEP/MEN/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, yang dinilai tidak transparan dalam proses pelayanan terhadap masyarakat. Dimana masih ada sebagian aparatur kita yang memproses administrasi KTP tidak sesuai dengan Perbup nomor 5 tahun 2010 yang mana wajib menjadi bahan acuan untuk melayani dalam hal masalah pembuatan KTP khususnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan KTP yang diberikan petugas kecamatan terhadap kepuasan masyarakat cicalengka dengan memandang dari segi pelayanan dari awal sampai akhir dalam proses pembuatan KTP. Tabel di bawah merupakan hasil penelitian yang ada di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung.

**Tabel 1.4**  
**Masalah di Lapangan**

<b>Aspek Kualitas Pelayanan</b>	<b>Uraian SOP dan Kondisi di Lapangan</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Biaya</b>	Dari segi biaya pembuatan KTP dikenakan biaya Rp.7.500,00 seharusnya biaya yang dikenakan sebesar Rp.6.250,00 menurut Perbup nomor 5 tahun 2010	Adanya masalah dalam pembiayaan. Dimana pembiayaan administrasi yang dikenakan oleh Kecamatan Cicalengka tidak sesuai dengan Perbup nomor 5 tahun 2010 dimana seharusnya Perbup tersebut



		<p>digunakan sebagai acuan dasar aparat dalam hal pelayanan. Biaya sebesar 7.500,00 pun belum termasuk penambahan biaya administrasi KTP lainnya sehingga Kecamatan mematok biaya administrasi KTP sebesar 20.000,00</p>
<b>Waktu</b>	<p>Penyelesaian penerbitan dan penandatanganan KTP 14 hari selama hari kerja terhitung sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap oleh petugas kecamatan</p>	<p>Jika melihat dari SOP maka proses pembuatan KTP berlangsung 14 hari. Namun berdasarkan hasil penelitian di lapangan adanya masyarakat yang memperoleh hasil pembuatan KTP lebih dari 14 hari, ini dikarenakan faktor penghambat seperti jaringan SIAK yang mengalami gangguan dikarenakan faktor cuaca.</p>
<b>Sarana yang digunakan untuk melayani administrasi KTP</b>	<p>Terdapat 2 unit komputer dan 3 mesin tik, 1 mesin <i>scanner</i>, 1 mesin laminating dan 1 printer</p>	<p>Jika dilihat dari fasilitas sarana yang digunakan di kantor Kecamatan maka dinilai sudah cukup lengkap, meskipun hanya 1 unit komputer yang bisa dipakai namun hal ini tidak terlalu menjadi suatu kendala besar untuk mencetak blanko KTP.</p>
<b>SDM</b>	<p>Dalam melayani masyarakat, ada 4 aparat Kecamatan Cicalengka yang ditanggung jawabkan kepada seksi pemerintahan</p>	<p>Akan tetapi diharapkan untuk segera diperbaiki guna untuk mencapai target lebih mempercepat proses pembuatan KTP. Jika dilihat dari segi jumlah, tentu hal ini jauh dari kata cukup. Masyarakat yang mendatangi kantor Kecamatan perhari untuk mengurus administrasi</p>

kependudukan dikatakan selalu ramai dengan berbagai macam kepentingan. Hal ini akan berdampak pandangan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, mereka berfikir pelayanan yang diberikan masih lamban, kurangnya ketanggapan pegawai terhadap perbaikan KTP yang rusak serta kurang ramahnya petugas dalam mengomentari keluhan masyarakat.

*Sumber: hasil penelitian di lapangan Januari sampai Oktober,*

Berdasarkan paparan di atas, penulis merasa tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut, yang pembahasannya dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dari hasil penelitian awal yang dilakukan penulis, dengan cara wawancara atau pun dengan melihat kondisi langsung dilapangan yang merupakan bentuk penelitian awal, maka masalah kualitas pelayanan pembuatan KTP yang dapat diidentifikasi dari teori dimensi kualitas pelayanan menurut Parrasuraman adalah:

### 1. Sarana prasarana (*tangible*)

Kondisi sarana dan prasarana yang bersih, rapih dan teratur kurang tampak di lingkungan Kecamatan terutama pada ruang tunggu dikarenakan adanya perombakan bangunan Kantor sehingga mengurangi rasa nyaman kepada masyarakat, selain itu sarana yang digunakan dalam proses administrasi KTP kurang menunjang. Dengan hanya 2 komputer untuk mengolah data, dan hanya 1 komputer yang mampu beroperasi tentu akan menghambat pembuatan KTP dan menurunkan nilai masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

### 2. Keandalan (*reliability*)

Keandalan yakni memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan memuaskan dalam melayani pembuatan KTP. Di lihat dari segi keandalan pelayanan pembuatan KTP dianggap kurang memuaskan, karena masyarakat menganggap bahwa penyelesaian dalam pembuatan KTP belum sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.

### 3. Daya tanggap (*responsive*)

Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Namun pada kenyataannya dilapangan, ketanggapan terhadap kesalahan cetak dan data memerlukan waktu yang cukup lama. Selain itu pegawai Kecamatan kurang tanggap dalam menangani berbagai keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dari rumusan pernyataan masalah, bahwa adanya kualitas pelayanan dalam pembuatan KTP belum optimal diduga antara lain karena kualitas pelayanan yang diberikan belum maksimal.

Berdasarkan pernyataan masalah tersebut dirumuskan pernyataan penelitian sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh sarana dan prasarana (*tangible*) Kantor terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan KTP di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung?
2. Seberapa besar pengaruh keandalan (*reliability*) aparatur terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan KTP di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung?
3. Seberapa besar daya tanggap (*responsive*) yang diberikan aparatur terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan KTP di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung?
4. Seberapa besar pengaruh sarana prasarana, keandalan dan daya tanggap terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung?

### 1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sarana dan prasarana (*tangible*) Kantor terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan KTP di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung.

2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh keandalan (*reliability*) aparatur terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan KTP di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung.
3. Untuk mengetahui seberapa besar daya tanggap (*responsive*) yang diberikan aparatur terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan KTP di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sarana prasarana, keandalan dan daya tanggap terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

#### **1. Kegunaan Teoritis**

Untuk menambah dan memperdalam pengetahuan peneliti secara teoritis mengenai wawasan penulis serta diharapkan dapat memberikan sumbangan sebagai bahan kajian dan pemikiran tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat khususnya dalam pembuatan KTP.

#### **2. Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan perbaikan/evaluasi bagi instansi terkait serta pihak lain yang mempunyai perhatian terhadap masalah pelayanan publik untuk mendapatkan kepuasan masyarakat.

#### **3. Kegunaan Akademis**

Untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian sarjana pada jurusan Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

## 1.6 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 dan dampak positif yang diharapkan dari pemberian jasa tersebut dapat dicapai. Dilihat dari prosesnya, terjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dan yang diberi pelayanan.

Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan pada masyarakat, termasuk pelayanan tentang 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 kasus pengaduan dan keluhan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan,

persyaratan yang tidak transparan dan adanya sikap petugas yang kurang responsif, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik di masyarakat terhadap citra pemerintah.

Solusi untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan 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 untuk 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<sup>12</sup>.

Pengertian pelayanan diungkapkan oleh H.A.S Moenir sebagai berikut “Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Soewarno Handyaningrat, 1981, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen*, cetakan kedua. Jakarta. C.V Haji Masagung, hal 4

<sup>13</sup> Moenir, H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, hal 26

Pengertian pelayanan menurut Inu Kencana dalam bukunya “Sistem Administrasi Negara” yang mengatakan bahwa:

Namanya pelayanan itu terdiri dari :

1. Biaya relatif harus lebih rendah,
2. Waktu untuk mengerjakan relatif cepat, dan
3. Mutu yang diberikan relatif lebih bagus.<sup>14</sup>

Penyelenggaraan pelayanan kependudukan bertujuan untuk menunjang terciptanya tertib administrasi dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan kependudukan. Hal ini sesuai dengan Perbup nomor 5 tahun 2010 yang menjelaskan tentang petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis peraturan daerah Kabupaten Bandung. Dengan adanya petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis menurut Perda maka Perbup nomor 5 tahun 2010 patut menjadi bahan acuan aparatur untuk melayani masyarakat. Namun hal ini tidak sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan, dan tentu saja tidak semua masyarakat mengetahui akan isi dari Perbup yang mengatur petunjuk pelaksanaan administrasi tersebut. Hal ini karena isi Perbup hanya diketahui oleh instansi internal, dan tidak untuk dipublikasikan.<sup>15</sup>

Maka jelas terlihat, disini instansi kecamatan pun tidak transparansi dalam melayani masyarakat. Dapat dikatakan demikian, karena implementasi dari kebijakan tersebut tidak relevan dengan kenyataan yang

---

<sup>14</sup> Inu Kencana syafii, 2003, *Sistem Administrasi Negara*, Jakarta. Bumi Aksara, hal

<sup>15</sup> Perbup Nomor 5 Tahun



diterapkan pada masyarakat, dalam hal pelayanan khususnya pembuatan KTP.

Suatu organisasi publik dimana pelayanannya ditunjukkan untuk kepentingan umum, harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal, seperti diungkap Moenir sebagai berikut:

“Pelayanan publik yang maksimal akan memberikan dampak positif kepada masyarakat antara lain masyarakat akan merasa bangga dan menghargai korps pegawai, patuh terhadap peraturan layanan, terciptanya kegairahan usaha dalam masyarakat serta peningkatan dan pengembangan masyarakat secara dinamis”.<sup>16</sup>

Masyarakat pengguna jasa mengharapkan setiap bentuk pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan yang kualitasnya baik. Pelayanan yang mengedepankan *aksesibilitas* (kecepatan) dalam memperolehnya serta mengeluarkan biaya yang relatif murah dan terjangkau merupakan sebagian ciri-ciri kualitas pelayanan yang dipersepsikan oleh masyarakat pengguna jasa.

Wyekoft mendefinisikan kualitas pelayanan yang dikutip oleh Fandy Tjiptono yaitu sebagai berikut “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelayanan”.<sup>17</sup> Menurut Leonard R. Berry, A. Parasuraman dan Velerie Zeithaml yang dikutip oleh Fandy Tjiptono menjelaskan mengenai kelima dimensi kualitas pelayanan, sebagai berikut:

<sup>16</sup> Moenir, *Manajmen Pelayanan Umum di Indonesia*, hal 47

<sup>17</sup> Fandy Tjiptono, 2006, *Manajemen Jasa*, Edisi Keempat, Yogyakarta: Andi Offset,

1. Sarana dan Prasarana(*tangible*)  
Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*)  
Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang di janjikan dengan segera akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsive*)  
Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*)  
Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*emphaty*)  
Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.<sup>18</sup>

Kelima dimensi teori Parrasuraman dalam buku Fandy Tjiptono, penulis mereduksi teori tersebut menjadi hanya Tiga dimensi diantaranya Sarana Prasarana (*tangible*), Keandalan (*reliability*) dan Daya tanggap (*responsive*). Hal ini dikarenakan dari ketiga dimensi tersebut sudah bisa mewakili masalah yang ada di Kecamatan Cicalengka tentang Kualitas Pelayanan dalam pembuatan KTP.

Kepuasan Masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan suatu instansi karena masyarakat adalah konsumen dari produk/jasa yang dihasilkannya. 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

---

<sup>18</sup>Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, hal

masyarakat maka lebih jauh lagi 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 institusi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik dapat diukur dalam 14 indikator, yaitu:

1. Prosedur pelayanan dapat dilihat dari kemudahan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
2. Persyaratan pelayanan yakni persyaratan teknis atau administrasi untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan yakni kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan yakni adanya tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan dilihat dari keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan ataupun menyelesaikan pelayanan pada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan yakni target bisa tercapai dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan dimana petugas tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas dilihat dari sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan, dilakukan secara sopan, saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan adanya keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan.
11. Kepastian biaya pelayanan adanya kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan.

12. Kepastian jadwal pelayanan adanya ketepatan waktu dalam pelaksanaan sesuai jadwal waktu yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan adanya kondisi sarana dan prasarana yang tersedia sehingga mampu memberikan rasa aman dan nyaman pada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan yakni terjaminnya tingkat keamanan lingkungan.<sup>19</sup>

Tolak ukur untuk mengetahui puas atau tidak puasny seorang pemohon atau masyarakat terhadap pelayanan produk atau jasa yang diberikan, menurut Supranto dapat dilihat dari perilakunya. Wujud perilaku kepuasan pelanggan tersebut dapat dilihat dari 5 dimensi berikut, yaitu:

- a. Keberadaan pendukung (*availability of support*) tingkatan untuk mana pelanggan dapat kontak langsung dengan pengguna jasa.
- b. Ketanggapan pendukung (*responsiveness of support*) tingkatan untuk mana pemberi jasa bereaksi cepat terhadap permintaan pelanggan.
- c. Ketepatan waktu pendukung (*time lines of support*) tingkatan untuk mana pekerjaan dilaksanakan dalam kerangka waktu, sesuai dengan perjanjian.
- d. Penyelesaian pendukung (*completeness of support*) tingkatan untuk mana pekerjaan selesai.
- e. Kesenangan pendukung (*pleasantness of support*) tingkatan untuk mana pemberi jasa menggunakan perilaku dan gaya profesional yang tepat selama bekerja dengan pelanggan.<sup>20</sup>

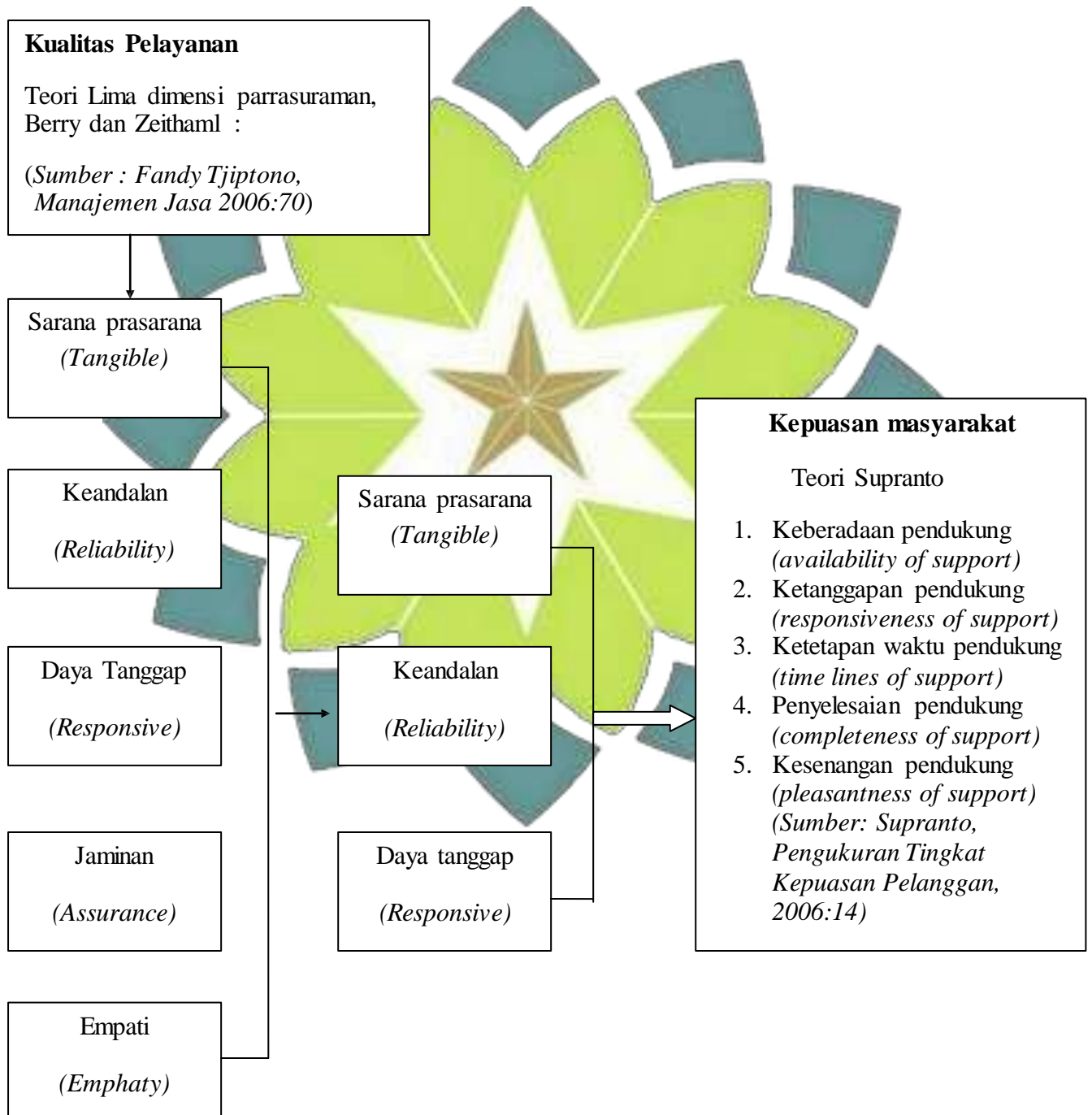
Penulis menggunakan dimensi-dimensi diatas untuk mengukur kualitas pelayanan KTP terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung. Berdasarkan uraian pengertian dimensi kepuasan pemohon menurut Supranto serta di dukung Kepmenpan Nomor 25 tahun 2004 tentang IKM dan kualitas pelayanan dengan teori Lima dimensi Parrisuraman serta memacu pada Perbup Nomor 5 tahun 2010 diatas, maka untuk itu penulis perlu menggambarkan kerangka pemikiran

<sup>19</sup> Dwiyanto, *Perbandingan Administrasi Publik*, hal 74-

<sup>20</sup> Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, PT Rineka Cipta: Jakarta,

lebih singkat sebagai ringkasan dari isi kerangka pemikiran yang telah penulis buat.

**Tabel 1.5**  
**Skema Penelitian**  
**Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat**



## 1.7 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut :

$H_0$  = Kualitas pelayanan KTP tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung jika memenuhi dimensi-dimensi kualitas pelayanan yaitu sarana prasarana, keandalan, dan daya tanggap.

$H_a$  = Kualitas pelayanan KTP berpengaruh terhadap kepuasan pemohon di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung jika memenuhi dimensi-dimensi kualitas pelayanan yaitu sarana prasarana, keandalan dan daya tanggap.

