

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan adalah keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung, kualitas pelayanan bisa diketahui dengan membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan.

Kualitas pelayanan akan mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, tetapi pada kenyataannya masih terjadi beberapa permasalahan dan opini masyarakat selama ini menilai bahwa pelayanan yang diberikan aparat pemerintah daerah kepada masyarakat sering kali kurang berkualitas.

Peningkatan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu menjadi semakin penting. Dengan perkembangannya, masyarakat sebagai konsumen tidak lagi menjadi objek dalam penilaian terhadap kualitas pelayanan, melainkan telah menjadi salah satu subjek dalam menilai kualitas pelayanan. Peran pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh aparatur pemerintah daerah di semua tingkatan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagai mana telah dirubah dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang perubahan kedua atas undang-undang nomor 32 tahun 2004

tentang Pemerintahan Daerah, dikatakan bahwa pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan Rumah Tangganya termasuk merencanakan program pembangunan Daerah bidang Teknologi Informasi.

Selain itu, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat cepat juga telah mengubah sistem kerja manusia dari manual atau tradisional menjadi komputerisasi. Aplikasi ini dibuat berdasarkan kebutuhan-kebutuhan yang akan digunakan dalam sistem, kebutuhan-kebutuhan tersebut disajikan dalam bentuk data-data yang akan diolah hingga menjadi suatu bentuk informasi yang berguna bagi pengguna sistem perangkat lunak.

Peraturan *e-government* tertuang dalam Intruksi Presiden Republik Indonesia No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Dengan adanya *e-government* diharapkan dapat menciptakan pemerintah yang baik dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang efisien dan efektif.

Kebijakan mengenai administrasi kependudukan ini didasarkan kepada Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yang merupakan dimulainya babak baru kebijakan administrasi kependudukan di Indonesia. Pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan diselenggarakan oleh Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) melalui Direktorat jenderal Kependudukan dan Pencatatan sipil (Ditjen Dukcapil).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang pelayanan. Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung No. 16 Tahun 2011 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Kabupaten Bandung No. 20 Tahun 2007 Tentang Pembentukan Organisasi Dinas Daerah Kabupaten Bandung.

Maka dari itu salah satu program penting di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung adalah aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Daerah), karena aplikasi IKD ini adalah program yang di buat oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan sipil (Ditjen Dukcapil) pada tahun 2021 dan diimplementasikan di Kabupaten Bandung pada tahun 2021. Adapun dalam implementasinya, IKD tetap melibatkan melalui Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang merupakan sebuah layanan kependudukan yang bertujuan agar dapat mempermudah masyarakat untuk mengurus dan mencetak dokumen yang ingin di ajukan dan yang akan di cetak, hal ini juga dapat mengurangi pungli-pungli yang sering terjadi sebelum-sebelumnya yang merugikan masyarakat, masyarakat juga tidak perlu lagi menyimpan kartu tanda pengenal dalam bentuk fisik. Cukup hanya menunjukkan *quick response (QR) code* yang ada dalam aplikasi Identitas Kependudukan Digital untuk keperluan administrasi. Selain itu, kode QR yang dibagikan pun selalu berubah-ubah dan hanya berlaku selama 90 detik sehingga lebih aman.

Mengingat aplikasi IKD adalah layanan kependudukan digital yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengajukan dokumen kependudukan khususnya kartu keluarga, tetapi dibalik tujuan yang bermanfaat itu tentu ada beberapa permasalahan yang terjadi ditengah-tengah masyarakat yang

menggunakan aplikasi IKD.

Permasalahan tersebut dapat lihat dari banyaknya masyarakat yang mengeluh terkait kualitas pelayanan nya, misalnya dalam sosialisasi yang dirasa masih minim kepada masyarakat karena kesadaran aparaturnya yang masih kurang untuk melakukan sosialisasi hal itu menjadi berdampak kepada masyarakat bahwa sosialisasi terkait aplikasi IKD kurang maksimal, hal ini dibuktikan dengan masih banyak masyarakat yang belum mengenal aplikasi IKD.

Gambar 1.1 Keluhan masyarakat terkait pelayanan



Sumber: instagram disdukcapilbandungkab, 2024

Berdasarkan gambar diatas melalui sumber Instagram disdukcapilbandungkab adalah salah satu keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, masih ada beberapa oknum aparaturnya yang memberikan pelayanannya

kurang baik, tidak ramah, hal ini menjadi contoh masalah yang menghambat kualitas pelayanan yang baik untuk masyarakat.

Selain itu, masalah lain bisa terjadi karena sistem sering *Error* dan ketersediaan internet di beberapa wilayah kondisinya masih *Blank Spot* sehingga penyelenggaraan pelayanan berbasis *Electronic Government* ini menunjukan didalam kualitas pelayanannya belum berjalan dengan baik. Maka dikeluarkan Peraturan Daerah (PERDA) Nomor 12 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Bandung, dengan dikeluarkannya peraturan tersebut bertujuan untuk memunculkan inovasi penyelenggara pelayanan untuk menjadikan pelayanan lebih berkualitas dan efektif kepada masyarakat.

Gambar 2.2 kendala aktivasi IKD



Sumber: 11TribunJabar.id, 2024

Berdasarkan TribunJabar.id yang di unggah pada Sabtu, 23 Maret 2024 adalah salah satu contoh masalah yang menghambat dalam aplikasi IKD di Kabupaten Bandung berjalan kurang maksimal karena masih minim pengetahuan masyarakat terkait aplikasi IKD, jaringan internet dan *handphone* yang tidak semua masyarakat memilikinya. Namun di dalam permasalahan ini masyarakat yang minim pengetahuan terkait aplikasi IKD karena kurangnya sosialisasi yang maksimal dari aparaturnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Hal ini menunjukan di dalam kualitas pelayanannya belum berjalan dengan baik.

Gambar 1.3 kendala penggunaan IKD

Disdukcapil Kabupaten Bandung Sosialisasikan IKD, Penggunaan Baru 2 Persen

BANDUNG RAYA

Ali Yusuf 🕒 Rabu, 24 Januari 2024



Sosialisasi: Kepala Disdukcapil Kabupaten Bandung, Yudi Anugerah berfoto bersama dua karyawan PT Budi Agung Santosa usai melaksanakan aktivasi ktp digital, Rabu (24/1)

RADARBANDUNG.id, BANDUNG – Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bandung, Yudi Abdurahman menyebut, penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Bandung masih jauh dari optimal

Sumber : RadarBandung.id, 2024

Berdasarkan RadarBandung.id yang di unggah pada Rabu, 24 Januari 2024. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, Drs. H. Yudi Abdurahman.,M.Si menyebut bahwa Disdukcapil Kabupaten Bandung Sosialisasikan IKD ke pengguna baru 2 persen dan masih jauh dari optimal. Selain itu pihak dari Disdukcapil Kabupaten Bandung mengakui bahwa tingkat sosialisasi penggunaan aplikasi IKD ini masih belum terlaksana dengan maksimal. Hal ini menunjukan didalam kualitas pelayanannya belum berjalan dengan baik.

Meskipun sosialisasi masih minim, tetapi aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung terus melakukan sosialisasi terkait aplikasi IKD agar masyarakat khusus nya di Kabupaten Bandung bisa merasakan manfaat dari aplikasi IKD itu sendiri. Sosilisasi yang pernah dilakukan oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung di bulan Maret 2024 aktivasi IKD yaitu ke RSUD Otista, RSUD Cicalengka, RSUD Majalaya dan di gd. Moch Toha ke penerima Besti (Beasiswa Ti Bupati). Sosialisasi lainnya juga telah dilaksanakan di beberapa tempat seperti di radio pemerintahan, di sekolah, di mall dan di universitas unpad juga Telkom.

Berdasarkan permasalahan diatas, penulis mengacu pada penelitian-penelitian sebelumnya. Peneliti pertama Nurriah Jajang Ota (2019) dari Universitas Pasundan Bandung dengan judul “Pengaruh *E-Governmet* Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Adiministrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”. Metode yang digunakan penelitian asosiatif dengan menggunakan analisis kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi kepustakaan dan studi lapangan. Berdasarkan hasil

penelitiannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung menemukan hambatan, yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat terkait bagaimana cara menggunakan sistem *e-government* dalam proses pelayanan, dan kurangnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan sistem *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Usaha yang perlu dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan cara melakukan komunikasi atau sosialisasi secara teratur terkait dengan bagaimana prosedur penggunaan sistem *e-government* dan harus meyakinkan masyarakat bahwa *e-government* dapat mempermudah kegiatan pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini kurangnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan sistem *e-government* dan kurangnya pengetahuan masyarakat terkait cara penggunaan sistem *e-government* menjadi pengaruh kepada peningkatan kualitas pelayanan berbasis *e-government*.

Penelitian sebelumnya memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti buat. Perbedaan terletak pada metode penelitian kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode pendekatan kualitatif dan persamaannya terletak pada masalah-masalah yang di hadapi oleh peneliti sebelumnya.

Peneliti kedua Aulia Putra Berlian, (2023) dari UIN Ar-Raniry Banda Aceh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, yang berjudul “ Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan ”. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, Indikator yang digunakan ada tiga elemen dari Indrajit. Hasil dan pembahasan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan masih memiliki

kendala dalam pelayanan publik berbasis *E-Government* dalam pembuatan dokumen kependudukan Kabupaten Aceh Selatan.

Adapun persamaan dan perbedaan dari penelitian sebelumnya yang memiliki perbedaan pada tempat penelitian, yang dilaksanakan peneliti sebelumnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan sedangkan peneliti melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dan persamaan nya dari permasalahan yang di angkat dari penelitian ini sama dengan peneliti Bagaimana Kualitas Pelayanan *e-government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten masing-masing peneliti.

Penelitian terdahulu yang ketiga oleh Wiranata, Muhammad Andika, (2022) dari Insitut Pemerintahan Dalam Negeri dengan judul “ Kualitas Aplikasi Lapor Mataram Dalam Layanan Pengaduan Masyarakat di Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat “. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi dan dokumentasi, hasil pembahasan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Aplikasi Lapor Mataram Dalam Layanan Pengaduan Masyarakat Di Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat belum berjalan dengan baik dilihat dari tiga dimensi dari teori Alvaro Rocha yaitu dimensi kualitas isi, layanan, dan teknis.

Adapun persamaan dan perbedaan dari penelitian sebelumnya yang memiliki perbedaan pada tempat penelitian yang dilaksanakan peneliti sebelumnya di kota Mataram sedangkan peneliti melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dan persamaan nya bisa dilihat dari peneliti sebelumnya membahas tentang kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui

aplikasi berbasis *e-government* dan peneliti juga membahas terkait bagaimana Kualitas Pelayanan melalui aplikasi berbasis *e-government*.

Penelitian terdahulu yang keempat oleh Raymond Haedar, Andi Utami Chika Daryanti, (2020) dari Universitas Hasanuddin dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *Electronic Government (E-GOV)* Di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar “. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dalam mengurai data secara deskriptif, teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara, dokumentasi, serta dokumen dan arsip dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Hasil dan pembahasan dalam penelitian ini adalah masih memiliki kekurangan baik kerusakan server dan juga pandemi Covid-19 (*Corona Virus Disease*) yang menyebabkan pegawai kecamatan harus karantina dirumah masing-masing, adapun faktor yang mendukung yaitu efektifitas Inovasi *Mini War Room* dan Motor Pelayanan Lorong Ta’ (PELOR) serta Kemajuan Teknologi yang menyesuaikan perkembangan zaman.

Adapun persamaan dan perbedaan dari penelitian sebelumnya yang memiliki perbedaan pada pembahasan yang dilakukan peneliti sebelumnya yaitu inovasi pelayanan publik sedangkan peneliti membahas tentang kualitas pelayanannya, meskipun begitu ada persamaan yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya dengan peneliti yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan public berbasis *E-government*.

Penelitian terdahulu yang kelima oleh Silviya Eriana Putri, (2022) dari Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan judul “Implementasi Sipandu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tulungagung

Kabupaten Tulungagung “. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini sudah dapat berjalan dan diterima baik oleh masyarakat akan tetapi masih belum optimal dengan beberapa hambatan yang ditemukan di lapangan seperti halnya sosialisasi yang kurang maksimal, belum menyediakan tanda tangan digital, pemberian insentif serta wewenang tidak ada, sarana fisik berupa server yang masih sering *error*, dan keterbatasan dana serta SDA dalam memahami.

Adapun persamaan dan perbedaan dari penelitian sebelumnya yang memiliki perbedaan pada pembahasan yang dilakukan peneliti sebelumnya yaitu pada tempat penelitian, yang dilaksanakan peneliti sebelumnya di Kantor Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung sedangkan peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Meskipun begitu ada persamaan yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya dengan peneliti yaitu sama-sama membahas semua aplikasi pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan dari konteks permasalahan diatas maka peneliti ingin melakukan penelusuran lebih lanjut terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung berbasis *electronic government*. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Dalam Pengajuan Dokumen Kependudukan Kartu Keluarga Berbasis *Electronic Government* Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, untuk mempermudah arah dan proses pembahasan, maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini yaitu Bagaimana Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Melalui Aplikasi IKD Dalam Pengajuan Dokumen Kependudukan Kartu Keluarga Berbasis *Electronic Government* berdasarkan lima aspek *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan Tujuan penelitian ini berdasarkan atas bidang Ilmu Pemerintahan dan untuk menganalisis mengenai Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Dalam Pengajuan Dokumen Kependudukan Kartu Keluarga Berbasis *Electronic Government* Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui aspek *tangibles* terkait Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Dalam Pengajuan Dokumen Kependudukan Kartu Keluarga Berbasis *Electronic Government* Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital.
2. Untuk mengidentifikasi aspek *reliability* terkait Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Dalam Pengajuan Dokumen Kependudukan Kartu Keluarga Berbasis *Electronic Government* Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital.
3. Untuk memahami aspek *responsiveness* terkait Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Dalam Pengajuan

Dokumen Kependudukan Kartu Keluarga Berbasis *Electronic Government* Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital.

4. Untuk membuktikan aspek *assurance* terkait Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Dalam Pengajuan Dokumen Kependudukan Kartu Keluarga Berbasis *Electronic Government* Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital.
5. Untuk menggali aspek *empathy* terkait Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Dalam Pengajuan Dokumen Kependudukan Kartu Keluarga Berbasis *Electronic Government* Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis, sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana informasi untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan khususnya teori di bidang Ilmu Pemerintahan mengenai terkait Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Dalam Pengajuan Dokumen Kependudukan Kartu Keluarga Berbasis *Electronic Government* Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat berguna untuk menambah pengetahuan dan wawasan kepada peneliti mengenai implementasi *electronic government* dalam memberikan informasi terkait pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.

b. Bagi Lembaga Akademik

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi di perpustakaan dan sebagai pembanding bagi mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Komputer Indonesia yang berencana untuk melakukan penelitian lebih lanjut di bidang yang sama di masa yang akan datang.

c. Bagi Lembaga

Dapat memberikan manfaat khususnya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga menjadi acuan untuk memberikan layanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat.

d. Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman dan informasi kepada masyarakat Kabupaten Bandung, berkaitan dengan bagaimana mengajukan dokumen kependudukan kartu keluarga berbasis *electronic government* melalui Aplikasi IKD.