

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pemerintah merupakan organisasi atau wadah orang yang mempunyai kekuasaan dan lembaga yang mengurus masalah kenegaraan dan kesejahteraan rakyat dan Negara. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid 1998: 139). Pemerintah yang disebut dalam hal ini adalah baik pemerintah di tingkat pusat dan daerah. Pemerintah pusat dan Pemerintah daerah bekerja sama dalam meningkatkan setiap pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pemerintah dalam rangka melakukan pelayanan dan mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa, dihadapkan pada pelaksanaan tugas yang sangat luas dan kompleks, Pemerintah memiliki hak dan wewenang untuk mengatur kehidupan warga negaranya. Menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi pemerintahan terdapat 5 fungsi pemerintah yaitu: pengaturan (*regulation*), pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), pembangunan (*development*), dan perlindungan (*protection*). selain melaksanakan pembangunan, pemerintah juga memiliki fungsi

dasar yaitu melakukan pelayanan publik yang harus dilakukan dalam melaksanakan tugasnya baik dari pemerintah pusat sampai kepada pemerintah daerah.

Suatu tata kelola pemerintahan yang baik dapat dilihat dari kualitas pelayanan di suatu pemerintahan. Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang prima adalah dengan berlakunya transparansi pelayanan. Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan atau pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik salah satu diantaranya adalah meliputi prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

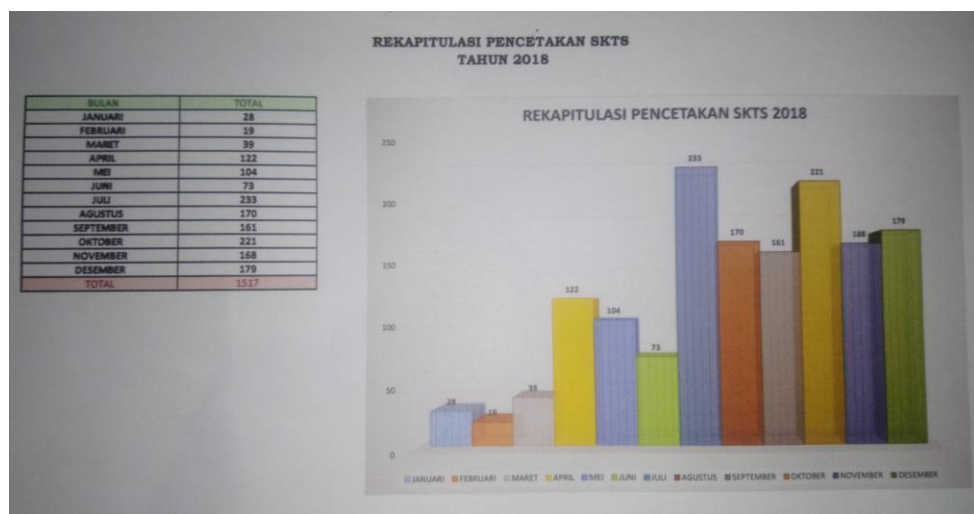
Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan dipandang sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan dan mengurus apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur sebagai abdi masyarakat dan abdi Negara, pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung merupakan intitusi pemerintah yang mempunyai tugas menyelenggarakan administrasi kependudukan, pendataan penduduk permanen dan pendataan penduduk Nonpermanen, penduduk permanen penduduk yang bertempat tinggal diwilayah kabupaten atau kota sesuai dengan alamat pada Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) sedangkan penduduk Nonpermanen penduduk yang bertempat tinggal di luar wilayah kabupaten atau kota tempat tinggal tetapnya yang berbaeda dengan alamat Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dan tidak berniat untuk pindah menetap. Wajib memiliki Surat keterangan Tinggal Sementara (SKTS), guna penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk. Dinas Kependuduk dan Catatan Sipil mengeluarkan kebijakan atau inovasi baru pada September 2017 dalam mengatasi pendataan dan menertibkan penduduk tidak permanen di Kota Bandung, yaitu Elektronik Pendaftaran Penduduk Tidak Permanen *e-PunTEN* diatur dalam Peraturan Walikota Bandung Nomor 1410 Tahun 2016 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi kependudukan dalam Pasal 16 Tentang Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS). Guna membangun dan menyusun database penduduk non permanen di Kota Bandung yang bisa dijadikan sebagai salah satu unsur dalam penyusunan perencanaan pembangunan di Kota Bandung di berbagai sektor dan untuk mendata para warga pendatang di Kota Bandung sehingga diharapkan dengan adanya aplikasi ini pemerintah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat mendata berapa jumlah warga pendatang di Kota Bandung dalam waktu tertentu dan secara tidak langsung memberikan perlindungan bagi warga

pendatang. Selain itu, dengan adanya aplikasi ini dapat mempermudah dari sisi administratif namun kesadaran pendatang untuk memiliki surat keterangan tinggal sementara masih minim, hal ini di lihat dari data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung menurut kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk jumlah pendatang ke Kota Bandung pada tahun 2018 sebanyak 51.000 orang. Sedangkan jumlah pencetakan Surat keterangan tinggal sementara pada tahun 2018 sebanyak 1517 yang telah membuat surat keterangan tinggal sementara dapat di lihat pada gambar di bawah ini :

Gambar 1.1

Rekapitulasi Pencetakan SKTS Tahun 2018



(Sumber : Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung,2019)

Dari gambar di atas dapat di pahami bahwa jumlah pembuat surat keterangan tinggal sementara masih minim di bandingkan dengan jumlah pendatang di tahun 2018 sebanyak 51.000 orang di Kota Bandung Hal ini sebagaimana diberitakan dalam Ayobandung.com pada tanggal 22 juni 2018, dijelaskan bahwa:

CICAHEUM, AYOBANDUNG.COM--Kesadaran pendatang yang berdomisili di daerah baru untuk memiliki Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) masih minim. Meski sudah lama di tempat baru, tapi masalah administrasi kependudukan tidak diurus. Untuk meningkatkan kesadaran kepada para pendatang, Dinas Kependudukan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung menggelar pendataan pendatang di Terminal Cicaheum. Warga pendatang yang baru menginjakkan kakinya di Kota Bandung wajib untuk menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Dalam operasi yustisi ini, pendatang yang tiba di terminal menggunakan bus, langsung digiring menuju meja pemeriksaan petugas untuk didata. Mereka mengantre untuk menunggu giliran hingga pendataan selesai.

Saat berada di meja pemeriksaan, para pendatang juga harus memperlihatkan identitasnya. Kemudian petugas menanyakan tujuan dan alasan kedatangannya ke Kota Bandung. Ditemui usai pemeriksaan, salah seorang pendatang dari Tasikmalaya, Namia Aulia (20) mengaku sebagai mahasiswa Institut Teknologi Bandung (ITB). "Saya datang buat kuliah lagi di ITB (Institut Teknologi Bandung), habis libur Lebaran," kata Namia di Terminal Cicaheum, Jumat (22/6/2018). Mahasiswi semester tiga ini belum mengantongi Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) dari Disdukcapil Kota Bandung. "Sebenarnya tahu kalau harus punya SKTS, tapi belum bikin. Kebetulan teman-teman pendatang di kampus juga belum, jadi saya pikir enggak masalah," kata Namia. Namia juga mengakui, SKTS merupakan syarat sah seorang pendatang tinggal di kota perantauan. Namun, kebanyakan masyarakat pendatang belum memiliki kesadaran akan hal tersebut. "Selama ini tahu harus punya SKTS. Informasi ini buat pendatang juga udah banyak, cuman masyarakatnya juga kayak kurang tertarik buat daftar. Meskipun itu wajib tapi malah 'Gak apa-apa lah gak masalah ini'. Jadi masih terkesan abai," ujarnya.

(<https://www.ayobandung.com/read/2018/06/22/34467/masih-banyak-pendatang-tak-miliki-surat-tinggal-sementara>) di akses pada tanggal 18-08-2019)

Berdasarkan artikel di atas, dapat dipahami bahwa kesadaran masyarakat pendatang terkesan abai dengan adanya kebijakan tentang penduduk nonpermanen yang di haruskannya memiliki surat keterangan tinggal sementara dan dilihat dari sisi kebijakannya belum membawa perubahan yang signifikan karena dilihat dari kesadaran warga pendatang yang masih minim.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang telah meneliti tentang permasalahan pembuatan surat keterangan tinggal sementara (SKTS): Agustina (2015), memaparkan bahwa banyaknya penduduk pendatang dari luar Kota Surabaya khususnya mahasiswa yang belum memiliki SKTS, dikarenakan rumit dan kurangnya kualitas dalam pelayanan pembuatan SKTS. SKTS ini berguna untuk mengetahui seberapa banyak jumlah penduduk musiman yang datang di Surabaya, mengacu pada pandangan tersebut, menunjukkan selama ini pemberian pelayanan pembuatan SKTS belum berjalan efektif. Karena rumitnya dalam proses pengurusan mulai dari biaya yang mahal tetapi pada perubahan nama yang menjadi SKTS tidak dipungut biaya, walaupun begitu masih saja dalam pengurusan sangat membutuhkan waktu yang lama sebagai salah satu bentuk pelayanan publik petugas perlu menunjukkan pelayanan prima kepada masyarakat. Sebagaimana keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 menjelaskan prinsip-prinsip pelayanan prima yaitu adanya kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat, dan memuaskan.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Fransina (2016), menemukan terdapat beberapa permasalahan dalam implementasi surat keterangan tinggal sementara *Online* yakni permasalahan komunikasi dimana masyarakat pendatang khususnya mahasiswa belum begitu mengerti alur kepengurusan Surat Keterangan Tinggal Sementara *Online*, sosialisasi yang menurut hasil wawancara hanya

dilakukan satu tahun sekali, jumlah petugas di kantor Kecamatan Gayungan yang masing dianggap oleh masyarakat belum cukup, satu komputer saja yang dipakai untuk melayani semua administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Gayungan. Kendala-kendala tersebut kemudian dikaji menggunakan 4 (empat) variabel model implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Edward III yakni menyangkut adanya beberapa faktor, diantaranya: komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi guna mengetahui dan mendiskripsikan bagaimana Implementasi Surat Keterangan Tinggal Sementara *Online* (Studi Kasus Pada Mahasiswa) di Kecamatan Gayungan Kota Surabaya. Implementasi dapat dipengaruhi oleh komunikasi, yang meliputi dimensi transmission, clarity dan consistency. Kendala yang dihadapi terkait variabel komunikasi terdapat pada dimensi kejelasan informasi tujuan dan fungsi dari SKTS *Online* yang sepenuhnya belum dirasakan oleh masyarakat pendatang khususnya mahasiswa di Kecamatan Gayungan.

Penelitian lainya dilakukan Hadi (2018), Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan *e-Punten* dalam pendataan penduduk non-permanen, mengetahui mekanisme pengawasan dari pelaksanaan *e-Punten* di Kota Bandung, dan mengetahui efektifitas *e-Punten* dalam pendataan penduduk non-permanen dihubungkan dengan Pasal 12A Ayat (1) Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 04 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Hasil penelitian, sebagai berikut: 1) Aplikasi *e-Punten* bagi penduduk non-permanen memudahkan untuk mendapatkan SKTS. Namun, jumlah yang ada tidak semudah aplikasinya. Masih banyak para pendatang dari luar Kota Bandung yang tidak mendaftarkan dirinya dalam aplikasi *e-Punten* ini. 2) Secara pengawasan cukup

lemah, sebab hanya mengandalkan laporan dan operasi simpatik/sosialisasi. Sampai hari ini, sosialisasi yang dilakukan hanya di 1 (satu) kecamatan dan 1 (satu) universitas yang terlaksana. 3) Secara kebijakan dapat dikategorikan lemah, secara hukum tidak tertib administrasi, dan secara pengawasan hanya bersifat persuasif saja. Maka dapat disimpulkan kebijakan *e-Punten* ini belum dirasa efektif. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis dengan pendekatan yuridis empiris. Data yang relevan dalam penelitian tersebut lebih difokuskan pada data primer yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dan studi kepustakaan yang selanjutnya dianalisis secara deskriptif.

Penelitian - penelitian di atas memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, dalam fokus mengenai Kualitas Pelayanan *e-PunTEN* dalam pembuatan Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS), karena menyangkut permasalahan yang sama dan yang membedakan hanyalah indikator teori yang di gunakan dan fokus penelitian sehingga penelitian di atas dapat dipertimbangkan sebagai inspirasi dalam melakukan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti tertarik meneliti mengenai kualitas pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dengan fokus, Penerbitan Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) dan menuangkannya dalam Skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Sistem *e-PunTEN* di Kota Bandung”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan peneliti diatas, untuk mempermudah proses pembahasan, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimana Kualitas Pelayanan Sistem *e-PunTEN* di Kota Bandung dilihat dari enam unsur kualitas pelayanan yaitu: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Elektronik Pendaftaran Penduduk Tidak Permanen (*e-PunTEN*) di Kota Bandung.

Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini :

1. Mengetahui transparansi proses Pelayanan Sistem *e-PunTEN* di Kota Bandung;
2. Mengetahui kondisional dalam Kualitas Pelayanan Sistem *e-PunTEN* di Kota Bandung;
3. Mengetahui akuntabilitas Kualitas Pelayanan Sistem *e-PunTEN* di Kota Bandung;
4. Mengetahui partisipatif masyarakat terhadap Sistem *e-PunTEN* di Kota Bandung;
5. Mengetahui kesamaan hak dalam Pelayanan Sistem *e-PunTEN* di Kota Bandung;
6. Mengetahui keseimbangan hak dan kewajiban dalam sistem Pelayanan *e-PunTEN* di Kota Bandung;

1.3. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian yang telah peneliti lakukan semoga memiliki kegunaan, diharapkan dapat memberikan manfaat baik yang bersifat teoritis maupun kegunaan yang bersifat praktis, yaitu :

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori – teori yang berhubungan dengan Kualitas pelayanan seperti yang peneliti gunakan dalam penelitian ini dan dapat memberikan kontribusi bersifat positif bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan khususnya dilingkungan Program Studi Ilmu Pemerintahan Unikom

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharap diharapkan dapat memberi informasi kepada peneliti, instansi dan masyarakat luas khususnya kepada pihak-pihak yang terkait dengan proses Penerbitan Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) antara lain:

a Bagi Peneliti

Di harapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti sendiri untuk dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Kualitas Pelayanan Sistem *e-PunTEN* dan dapat terus melakukan penelitian-penelitian yang lain mengenai permasalahan-permasalahan lain yang ada di sekitar peneliti.

b Bagi lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Bandung, dalam hal memberikan solusi untuk menyelesaikan permasalahan mengenai sistem *e-PunTEN*

c Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat luas guna memberikan pengetahuan mengenai sistem *e-PunTEN*.

