BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan tidak terpenuhi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik danbahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenanganyang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Pelayanan yang baik dan berkualitas bukan hanya tercermin dari sikap ramah dan senyum saja. Sikap ramah dan senyum hanya merupakan bagian kecil dari unsur-unsur yang bisa menciptakan kepuasan masyarakat. Pada hakekatnya ada lima dimensi dari kualitas pelayanan. (1).tangible (bukti fisik) sesuatu yang kasat mata seperti pakaian, fasilitas fisik, termasuk senyum dan sikap ramah. (2).reliability (keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang di janjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. 3).responsiveness (daya tanggap) yaitu memberikan respon yang tepat dan segera. Respon ini harus konsisten dari waktu ke waktu. (4).assurance (jaminan) yaitu kepastian yang menjamin kepada masyarakat mencakup kemampuan, pengetahuan, dapat di percaya dan bebas dari keragu-raguan. (5).empaty meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan masyarakat.

Peranan pemerintah di dalam sebuah negara untuk menciptakan sebuah lingkungan yang kondusif dalam menghadapi era globalisasi merupakan sesuatu yang mutlak harus dilakukan. Visi pemerintah sebuah negara selain memiliki dimensi internal (cita-cita bangsa yang bersangkutan) tidak pula dapat dilepaskan dengan aspek eksternal yang ada, terutama yang berhubungan dengan trend hubungan-hubungan antar negara dan antar anggota masyarakat di era-era mendatang. Untuk mendukung peran pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Upaya peningkatan kualitas pelayanan dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan kebijakan tentang Pedoman Umum PenyusunanIndeks Kepuasan Masyarakat terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. Pedoman umum ini, selain dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik (Keputusan MENPAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004).

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan kepada oknum aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat. Hal tersebut sering menjadi alasan utama masyarakat terhadap kegunaan mereka untuk menggunakan jasa pelayan publik. Terlepas dari hal tersebut saat ini instansi-instansi pemerintah mulai menata dan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannyaUndang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dimana PemerintahanDaerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumahtangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakatdi daerahnya. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayananyang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalanganmasyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri.

Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutamadalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sedangkan kurang baiknya kinerjabirokrasi selama ini menjadi salah satu faktor

penting yang mendorong munculnya krisiskepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparaturpemerintah seringkali cenderung rumit seperti tata cara pelayanan, rendahnyapendidikan aparatur, disiplin kerja.

Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayananumum di daerah. Tata cara pelayanan publik masih berbelit-belit dan panjang sehinggamasyarakat sering tersita waktu karena lamanya waktu pelayanan. Rendahnya pendidikan aparaturjuga merupakan salah satu faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan, karena tingkatpendidikan aparat sangat mempengaruhi kemampuannya dalam melaksanakan pelayanan.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yaitu dalam bentuk pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP Elektronik). Kartu Tanda Penduduk Elektronik merupakan suatu tanda atau keterangan yang dimiliki oleh setiap individu dimanapun ia berada yang merupakan sebagai identitas pribadi seseorang yang bermukim di suatu tempat. KTP elektronik merupakan suatu hal yang dekat dengan masyarakat dan dapat dikatakan pembuatan KTP elektronik ini merupakan pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya, KTP elektronik merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan.

Menyangkut masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), dan sesuai dengan Keputusan Presiden No. 52 Tahun 1999 pasal yang berbunyi setiap penduduk yang berusia 17 tahun atau yang sudah menikah atau pernah menikah

wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP). Adapun syarat seseorang berhak mempunyai KTP elektronik salah satunya adalah apabila sudah genap berusia 17 tahun dan bagi yang berstatus menikah tetapi usianya belum mencapai 17 tahun juga berhak mempunyai KTP elektronik.

Pelayanan dalam pembuatan KTP elektronik pada kantor Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, dalampelaksanaannya masih terdapat berbagai macam kendala yang dihadapi seperti,kurangnya pemahaman penggelolaan alat teknologi dalam pembuatan KTP elektronikyang dilakukan pegawai dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik dikantor Kecamatan Ronggadengan masih kurangnya komputer yang ada di kantor Kecamatan Rongga sehingga menyebabkan terjadinyaantrian panjang masyarakat yang akan mengurus KTP elektronik. masih terkendala padaperalatan/ perangkat KTP elektronik yang mudah rusak.

Masalah yang sampai saat ini belum terselesaikan oleh seluruh aparatur Kecamatan Rongga adalah kurangnya komunikasi dari aparatur Kecamatan Rongga dalam memberikan informasi terhadap pembuatan KTP elektronik, sehingga masyarakat kurang memahami dalam melaksanakan proses pembuatan KTP elektronik tersebut. Permasalahan tersebut dampak dari pemeriksaan yang dilakukan oleh pemerintah pusat kepada seluruh pemerintah daerah khususnya Kecamatan Rongga dalam melayani masyarakat dalam pembuatan KTP elektronik, sehingga pembuatan KTP elektronik terbengkalai, sehingga hal tersebut berdampak buruk juga kepada kualitas pelayanan aparatur dalam pembuatan KTP elektronik.

Akibat hal-hal tersebut diatas harus diakui secara perlahan-lahan sehingga mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan dan kenerja pemerintah. Untuk mengatasi hal tersebut, maka pemerintah harus lebih responsif dan akuntabel guna memberikan pelayanan yang prima dan dapat memuaskan masyarakat.Berdasarkan latar belakang diataspenelititertarikmemilihjudulSkripsi**"Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah ada dalam latar belakang diatas, maka untuk mempermudah arah dan proses pembahasan peneliti merumuskan masalah yaitu "Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan KTP elektronik pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat?"

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini untuk mengambarkan dan manganalisa kualitas pelayanan pembuatan KTP elektronik pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat, adapun tujuanyang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui *Tangibles* Pelayanan Aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat.
2. Untuk mengetahui *Reliabilty* Pelayanan Aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat.

3. Untuk mengetahui *Responsiveness* Pelayanan Aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat.
4. Untuk mengetahui *Assurance* Pelayanan Aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat.
5. Untuk mengetahui *Emphaty* Pelayanan Aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan berguna untuk menambah wawasan dan bermanfaat bagi semua pihak,yaitu diantaranya sebagai berikut :

1. Kegunaan Bagi Peneliti

   Kegunaan meneliti masalah kualitas pelayanan aparatur ini bagi penelitiyaitu untuk melatih kemandirian dan agar dapat memiliki sikap dan rasa tanggungjawab dalam pengerjaan meneliti suatu masalah. Selain itu juga sebagai gambaranpraktis bagi peneliti berkaitan dengan pelayanan, serta peneliti pun dapat mengetahuiKualitas Pelayanan Aparatur Kecamatan Rongga KabupatenBandung Barat.

2. Kegunaan Teoritis

   Kegunaan teoritis dalam penelitian ini untuk mengembangkan teori-teoriyang peneliti gunakan serta dapat berguna untuk penelitian selanjutnya sebagaikontribusi positif bagi perkembangan Ilmu

Pemerintahan, khususnya mengenai konsepkualitas pelayanan aparatur.

3. Kegunaan Praktis

   Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Pemerintah Kabupaten Bandung Barat maupun aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat sebagai suatu bahan masukan dan bahan pertimbangan untuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam pelayanan pembuatan danpengurusan KTP elekronikdi Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat.