

# **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 karena itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan 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 yang bisa menciptakan kepuasan masyarakat. Pada hakekatnya kualitas pelayanan harus transparansi kepada masyarakat agar dapat di percaya dalam pelayanan yang di berikan.

Untuk mendukung peran pemerintahan daerah 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 pemerintahan daerah pada semua tingkatan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Pemerintahan Kabupaten Bandung menetapkan kebijakan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. Pedoman umum ini, selain dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing

unit pelayanan instansi pemerintah Kabupaten Bandung, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah daerah 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 pelayanan 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 ditetapkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satunya mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti tata cara pelayanan, rendahnya pendidikan aparatur, disiplin kerja.

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

Pemerintahan Daerah Jawa Barat menerapkan *one day service* dalam pelayanan dokumentasi baik itu dari pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran. Pemerintah Jawa Barat terus mensosialisasikan tentang pentingnya kartu identitas yang ada untuk memudahkan pelayanan yang akan di berikan kepada masyarakat, selain itu juga Kartu Tanda Penduduk Elektronik tidak bisa di ubah oleh oknum yang tidak bertanggung jawab dan tidak bisa di gandakan. Oleh karena itu Kartu Tanda Penduduk Elektronik tidak bisa di palsukan di karenakan data diri itu sudah di rahasiakan melalui sistem, pemerintah Jawa Barat juga terus memberikan pengarahan kepada kabupaten, kecamatan, dan desa agar warga masyarakat di daerahnya melakukan perekam Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), biar dapat mempermudah pelayanan.

Pemerintahan Daerah Jawa Barat memberikan tanggung jawab rumah tangga daerahnya kepada Kabupaten/Kota yang ada di Provinsi Jawa Barat, khususya di Kabupaten Bandung soal penyelenggaraan perekam Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang gencar di sosialisasikan oleh pemerintah Daerah Jawa Barat agar Kabupaten Bandung bisa memberikan pelayanan yang baik dalam pembuatan dokumen penting dalam satu hari yang menjadi sebuah misi agar Kabupaten Bandung dapat memberikan pelayanan dengan satu hari pelayanan.

Pemerintahan Kabupaten Bandung mengeluarkan perintah atau surat keputusan tentang penyelenggaraan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang di atur dalam surat keputusan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Nomor 470/160/Disdukcapil/2019 bahwa telah minimbang peraturan nomor 1 tahun 2010 tentang peyelenggaraan administrasi di wilayah Kabupaten Bandung dapat di laksanakan pelayanan administasi pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di kecamatan. Peraturan yang telah dibuat oleh DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung agar memudahkan masyarakat dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).

Pelayanan di Kecamatan Solokan Jeruk adalah salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Bandung, Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) jumlah penduduk yang tercatat sebanyak 85.166 orang yang tercatat laki-laki sebanyak 43.494 orang perempuan 41.672 orang. Berdasarkan data yang di dapat dari Kecamatan Solokan Jeruk. Data yang menunjukkan jumlah penduduk Kecamatan Solokan Jeruk yang sudah dan belum melakukan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 1.1 Data Penduduk Desa Yang Telah Membuat e-KTP**

No	Kecamatan Soloka Jeruk	Jumlah Penduduk	Kelamin		Daftar wajib ktp-el	
			Laki – laki	Perempuan	Punya Ktp-el	Tidak Punya Ktp-el
1	Desa Panyadap	11.774	6.078	5.696	8.731	655
2	Desa Solokan Jeruk	15.964	8.174	7.790	9.799	567
3	Desa Rancakasumba	11.237	5.766	5.571	5.820	821
4	Desa Langensari	11.481	5.674	5.807	10.234	1.523
5	Desa Padamukti	8.603	4.398	4.205	8.921	722
6	Desa Bojongemas	14.892	7.656	7.236	7.914	924
7	Desa Cibodas	11.215	5.478	5.467	6.987	1.182

<b>JUMLAH</b>	85.166	43.494	41.672	58.406	6.484
---------------	--------	--------	--------	--------	-------

Sumber data : Kantor Kecamatan Solokan Jeruk, 2019

Tabel di atas menjelaskan bahwa Kecamatan Solokan Jeruk masyarakat yang belum melakukan pembuatan KTP-el itu sendiri masih sekitaran 6.484 warga masyarakat Kecamatan Solokan Jeruk yang belum melakukan perekaman KTP-el yang akan sering di selenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung melalui Kecamatan-Kecamatan yang berada di daerah Kabupaten Bandung. Kecamatan Solokan Jeruk sendiri terus melakukan perekam terhadap masyarakat, tetapi pada Desa-desa yang berada di Kecamatan Solokan Jeruk itu sendiri tidak selalu memberikan informasi tentang warga masyarakatnya kemungkinan bisa lebih dalam perkiraan dari sekarang yang belum melakukan pembuatan KTP-el.

Berdasarkan AyoBandung.com Kecamatan Solokan Jeruk adalah salah satu Kecamatan yang dalam pelayanan pembuatan KTP-el sehari jadi tetapi keadaan di lapangan tidak sesuai dengan di lapangan, untuk melakukan pembuatan KTP-el itu sendiri membutuhkan waktu yang sangat lama bisa sampai 1 bulan lebih di karenakan ada beberapa hal yang mengakibatkan keterlambatan itu sendiri, menjadikan warga masyarakat itu sendiri secara tidak langsung menjadi tidak mau membuat Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), dikarenakan memakan banyak waktu lama dalam pembuatannya. Sedangkan warga masyarakat sendiri banyak yang bekerja sebagai pegawai buruh menjadikan banyak yang tidak mau mengurus pembuatan KTP-el itu sendiri, karena lamanya dalam pembuatan KTP-el yang ada di Kecamatan Solokan Jeruk itu sendiri membuat masyarakat kurang antusias dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik(KTPEl). (Sumber:<https://m.ayobandung.com/read/2018/05/18/32966/disdukcapil-kabupaten-bandung-ingin-pembuatan-ktp-el-lebih-cepat>, diakses tanggal 19-04-2019, pukul 12.30)

Berdasarkan artikel di atas dapat disimpulkan Kecamatan Solokan Jeruk memang bisa membuat Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dengan satu hari, di lihat dari kendala yang ada di Kecamatan Solokan Jeruk sering tidak hadirnya aparatur disdukcapil yang bertugas di Kecamatan Solokan Jeruk dan aparatur DISDUKCAPIL hanya satu orang yang bertugas di Kecamatan Solokan Jeruk, sedangkan dari kecamatan yang ada di Kabupaten Bandung aparatur DISDUKCAPIL yang bertugas lebih dari satu orang yang bertugas maka dari itu memudahkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dikarenakan aparatur yang bertugas selalu siap melayani masyarakat.

Berdasarkan pada masalah di atas Peneliti ini mengacu pada penelitian sebelumnya. Penelitian pertama oleh Sinaga. M (2018) dari Universitas Sumatra Utara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Admisistrasi Publik, dengan Judul Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun Tahun 2018. Metode yang di gunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengambilan data yang di ambil yaitu Data Sekunder, Data Primer, dan Informan Kunci. Berdasarkan hasil Penelitiannya, bahwa masih adanya pelayanan yang kurang dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), dalam penelitiannya juga mendeskripsikan bahwa pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun masih kurang dalam efiesiensi waktu dan tidak sama dengan SOP yang telah di buat oleh Pemerintah Daerah itu sendiri. Dapat di simpulkan bahwa dalam Penelitian ini masih kurangnya aparatur dalam melakukan Pelayanan Publik yang berkualitas kepada masyarakat.

Penelitian sebelumnya memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti buat satunya. Perbedaan teletak pada tempat penelitian yang di laksanakan peneliti sebelumnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sedangkan Peneliti melakukan

penelitian di Kecamatan, sedangkan Persamaannya terletak pada teori yang dipakai sama dengan penelitian sebelumnya yang telah akan dilakukan oleh peneliti.

Penelitian Kedua oleh Wijaya. M (2017) dari Universitas Lampung Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, yang berjudul Kualitas Pelayanan KTP-el di Kecamatan Rajabasa ( Studi di Kelurahan Rajabasa raya, Kecamatan Rajabasa, Bandar Lampung). Metode deskriptif pendekatan Kuantitatif. Sampel yang diambil oleh penelitian ini berjumlah 98 responden. Teknik Pengambilan data Kuesioner, Observasi, dan Dokumentas. Pembahasan dalam penetian ini menunjukan bagaimana Kualitas Pelayanan KTP-el di kecamtan rajabasa yang terjadi di masyarakat.

Adapun persamaan dan perbedaan dari penelitian yang dilakukan memiliki perbedaan dari metode pendekatan kuantitatif sedangkan peneliti melakukan metode pendekatan kualitatif, persamaannya dari permasalahan yang di angkat dari penelitian ini sama dengan peneliti Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP-el yang terjadi di masyarakat.

Penelitian ketiga oleh Samudri. A (2017), dari Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Negara Departemen Ilmu Administrasi. Metode deskriptif dengan pendekatan Kuantitatif. Sampel yang di ambil sebanyak 97 responden dengan metode Purposive Sampling. Teknik pengambilan data dengan pembagian kusioner kepada responden, dari penelitian ini membahas tentang bagaimana aparatur dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat apakah masyarakat puas dalam pelaksanaan pelayanan tersebut.

Adapun Persamaan dan Perbedaan dari penelitian ini, Perbedaan dari penelitian ini yaitu dari metode yang di gunakan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan kualitatif, Persamaan dari penelitian ini yaitu dari segi Bagaimana Pelayanan yang dilakukan oleh aparatur terhadap masyarakat, dengan metode pendekatan deskriptif dan observasi langsung di tempat penelitian.

Permasalahan dari Pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) pada kantor Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai macam kendala yang dihadapi seperti, komputer untuk melakukan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) tetapi hanya di gunakan 1 komputer yang ada di Kantor Kecamatan Solokan Jeruk di karenakan satu komputer mengalami kerusakan yang tidak bisa di perbaiki maka dari itu menghambat aparatur untuk memberikan pelayanan pada masyarakat, selain dari segi komputer beberapa permasalahan dari peralatan seperti kurangnya alat perekam kartu, permasalahan lain adalah tidak stabilnya jaringan internet untuk melakukan pendataan warga, terlambatnya pendistribusian Blanko dari pemerintah daerah ke Kecamatan Solokan Jeruk menjadikan terhambatnya pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).Seharusnya kebijakan *one day service* jadi tidak berjalan dengan benar dikarenakan masalah pendistribusian, peralatan yang kurang, dan tidak stabilnya jaringan. Terlambat masuknya aparatur DISDUKCAPIL setelah jam istirahat mengakibatkan banyak masyarakat menunggu lama untuk di layanani.

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut maka peneliti bermaksud ingin mengetahui lebih lanjut masalah sejauhmana mengenai kualitas pelayanan Aparatur DISDUKCAPIL di Kecamatan Solokan Jeruk maka peneliti tertarik memilih judul Skripsi **“Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Soloka Jeruk Kabupaten Bandung”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, untuk mempermudah arah dan proses pembahasan, maka dapat dirumuskan masalah dari penelitian ini yaitu“Bagaimanakah Kualitas



Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang dilakukan oleh Pegawai Di Kecamatan Solokan Jeruk ?

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengkaji secara lebih mendalam mengenai Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Aparatur DISDUKCAPIL Kecamatan Solokan Jeruk kepada masyarakat mengenai Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), apakah memenuhi Pelayanan yang baik kepada masyarakat. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui bagaimana *Tangibles* Fasilitas fisik di Kecamatan Solokan Jeruk dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik
2. Mengetahui *Reliability* Aparatur Disdukcapil di Kecamatan Solokan Jeruk dalam memberikan pelayanan.
3. Mengetahui *Responsiveness* Aparatur DISDUKCAPIL dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.
4. Mengetahui *Assurance* Aparatur dalam pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Solokan Jeruk
5. Mengetahui *Empathy* Aparatur dalam pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Solokan Jeruk.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya bidang ilmu pengetahuan terutama pada bidang Kualitas Pelayanan dan juga diharapkan dapat memberikan ilmu di bidang Ilmu Pemerintahan. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan untuk digunakan dalam kegiatan penelitian selanjutnya.

## 2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Peneliti diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti tentang Pelayanan yang dibuat oleh pemerintah serta mencari solusi apabila pelayanan tersebut menimbulkan permasalahan dengan masyarakat yang seharusnya mendapatkan pelayanan yang baik.
- b. Bagi Masyarakat hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat terutama untuk bahan informasi atau menjadi bahan sosialisasi secara tidak langsung untuk masyarakat serta dapat memberikan pengetahuan bahwa dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) dapat di buat dalam cuma dalam seminggu kalo pelayanannya baik.
- c. Bagi Lembaga hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat khususnya pada Kualitas Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat supaya mejadi acuan secara tidak langsung untuk memberikan Pelayanan kepada masyarakat supaya dapat berpartisipasi dalam melakukan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).