BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain. Pelayanan dipandang sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pelayanan Umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat atau daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD),

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur sebagai abdi masyarakat dan abdi Negara, pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat. Pelayanan publik yang professional, artinya dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur). Kualitas merupakan suatu tingkat baik buruknya sesuatu atau pribadi, yang baik dalam bentuk tingkah laku seseorang yang dapat menjadikan teladan dalam hidup bermasyarakat dan bernegara. Kualitas juga dapat diartikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan, kesesuaian dengan pihak pemakai atau bebas dari kerusakan atau cacat. Untuk itu kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan prinsip : lebih mudah, lebih baik, cepat, tepat, akurat dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Kualitas pelayanan dapat juga diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, organisasi pemerintahan atau swasta (sosial, politik, LSM dan sebagainya) sesuai dengan perundang undangan yang berlaku. Kualitas pelayanan publik adalah kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan dan asas-asas pelayanan publik atau masyarakat. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan standar pelayananan yang berlaku, sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

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 di dalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri.

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 satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah

seringkali cenderung rumit seperti tata cara pelayanan, rendahnya pendidikan aparatur, dan disiplin kerja.

Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum di daerah, tata cara pelayanan publik masih berbelit-belit dan panjang sehingga masyarakat sering tersita waktu karena lamanya waktu pelayanan. Rendahnya pendidikan aparatur juga merupakan salah satu faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan, karena tingkat pendidikan 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-el). 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-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.

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-el salah satunya adalah apabila sudah genap berusia 17 tahun

dan bagi yang berstatus menikah tetapi usianya belum mencapai 17 tahun juga berhak mempunyai KTP -el.

Masalah yang sampai saat ini belum bisa diselesaikan oleh seluruh aparatur Kecamatan Rongga antara lain, sosialisasi masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam pembuatan KTP-el. Hal tersebut dikarenakan sampai saat ini Kecamatan Rongga hanya melakukan perekaman saja pada saat pembuatan KTP-el dan belum ditentukan kapan KTP-el itu jadi. Dikarnakan penyerahan KTP-el dari Kecamatan pada pemerintah pusat memakan waktu sangat lama, karna jarak tempuh Kecamatan Rongga dengan Kabupaten Bandung Barat sangat jauh. Sehingga untuk meyerahkan KTP-el penduduk, aparatur Kecamatan menunggu terkumpulnya KTP-el penduduk yang lain supaya penyerahan bisa dilakukan bersamaan, dan terjadinya waktu yang sangat lama dikarnakan untuk penyerahan KTP-el kepada pemerintah pusat tidak bisa satu dua KTP-el saja, dengan alasan jarah tempuh antara Kecamatan dengan pemerintah pusat sangat jauh. Aparatur Kecamatan Rongga mengatakan kepada masyarakat jika tidak ingin menunggu lama bisa diserahkan sendiri oleh masyarakat yg bersangkutan kepada pemerintah pusat. dan masih banyak kesalah pahaman lainnya yang membuat mereka harus menunggu lebih lama lagi.

Aparatur yang melayani pembuatan KTP-el pun hanya satu orang, dan dalam menjalankan pemuatan KTP-el pegawai aparatur tidak sesuai prosedur yang telah ditetapkan oleh Kecamatan Rongga, salah satu contoh dalam pelayanan kurang sigap selalu berleha-leha sehingga memakan waktu banyak yang tidak penting, jadi proses pembuatan KTP-el lama dan terjadi antrian panjang. Sehingga

masyarakat untuk membuat KTP-el selalu ditunda-tunda dikarenakan masyarakat tidak mau untuk mengurus pembuatan KTP-el. Permasalahan tersebut dampak dari pemeriksaan yang dilakukan oleh pemerintah pusat kepada seluruh pemerintah daerah khususnya Kecamatan Rongga dalam melayani masyarakat untuk pembuatan KTP-el, sehingga pembuatan KTP-el terhambat, hal tersebut berdampak buruk juga kepada kualitas pelayanan aparatur dalam pembuatan KTP-el.

Akibat hal-hal tersebut di atas harus diakui secara perlahan-lahan akan mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan dan kenerja pemerintah. Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik memilih judul Skripsi **"Kualitas Pelayanan Aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat (Studi Kasus dalam Pembuatan KTP-el)".**

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 ? dilihat dari Valerie A. Zeithaml, Parasuraman dan Berry juga memberikan lima prinsip pelayanan publik agar kualitas pelayanannya dapat dicapai yaitu, tangible (tampilan bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan dan kepastian), empathy (empati).

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini untuk mengambarkan dan manganalisa kualitas pelayanan pembuatan KTP-el pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui *Tangibles* Aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat (studi kasus dalam pembuatan KTP elektronik).
2. Untuk mengetahui *Reliabilty* Aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat (studi kasus dalam pembuatan KTP elektronik).
3. Untuk mengetahui *Responsiveness* Aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat (studi kasus dalam pembuatan KTP elektronik).
4. Untuk mengetahui *Assurance* Aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat (studi kasus dalam pembuatan KTP elektronik).
5. Untuk mengetahui *Emphaty* Aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat (Studi Kasus dalam Pembuatan KTP elektronik).

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis. Adapun kegunaan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi peneliti untuk menambah pengalaman dan ilmu pengetahuan di bidang pemerintahan, terutama mengenai kualitas pelayanan aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat.

2. Teoritis, hasil dari penelitian ini dimanfaatkan untuk mengembangkan teori-teori yang peneliti gunakan yang relevan dengan permasalahan dalam penulisan ini dan dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan Ilmu Pemerintahan khususnya mengenai konsep kualitas pelayanan aparatur.
3. Praktis, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya bagi aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat.