BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelaksanaan otonomi daerah setelah ditetapkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, menegaskan bahwa pemerintah daerah diberikan kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan publik kepada masyarakat di daerah. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan proses yang sangat strategis karena didalamnya berlangsung interaksi yang cukup intensif antara warga negara dengan Pemerintah.

Pemerintah mempunyai peranan penting sesuai dengan fungsi pemerintahan, salah satunya untuk menyediakan pelayanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pengertian pelayanan publik yaitu:

> "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik"

Berdasarkan pengertian di atas pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan

kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Peningkatan serta tuntutan yang masyarakat inginkan pada pelayanan publik *(Publik Service)* yang efektif dan efesien serta memuaskan dari para pegawai pemerintahan sebagai pelayan publik semakin pesat perkembangannya. Hal ini terjadi karena perkembangan kebutuhan, keinginan serta harapan para masyarakat yang selalu terus bertambah. Salah satu fungsi yang harus dilakukan oleh pemerintah adalah fungsi pelayanan publik atau fungsi pelayanan masyarakat berkaitan dengan pelaksanaan dan tugas-tugas umum pemerintahan yang salah satunya adalah sistem kependudukan yang pada dalam pelaksanaan banyak bersinggungan dengan hak sipil dan hak perdata penduduk.

Pemerintah diharapkan dapat melakukan inovasi untuk meningkatkan kinerjanya pada bidang pelayanan. Inovasi dimaksudkan sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan publik yang diberikan melalui pendekatan, metode atau alat baru dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Inovasi ini adalah program nasional yang dibuat oleh Pemerintah pusat yaitu Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) dimana seluruh tingkat Kecamatan yang ada di Indonesia menerapkan program ini dimasing-masing Kecamatan. Berdasarkan Peraturan

Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) merupakan suatu sistem pelayanan berstandar nasional terhadap masyarakat pada lingkup Pemerintah Kecamatan yang dilaksanakan di seluruh Indonesia.

Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi merupakan kantor pemerintahan yang salah satu aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Tepadu Kecamatan (Paten) yang sesuai regulasi Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.Paten merupakan penyelenggaraanpelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahapterbitnya dokumen pelayanan dalam satu tempat. Ruang lingkup Paten meliputibidang perizinan dan pelayanan bidang *non* perizinan. Bidang perizinan diantaranya pembuatan Ijin Mendirikan Bangunan(IMB), perizinan pariwisata, dan perizinan reklame. Pelayanan Non Perizinan meliputi pelayanan permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK),dan Akta Kelahiran.

Permasalahan dalam pelayanan publik yang berkaitan dengan administrasi kependudukan mengenai kualitas pelayanan masih banyak terjadi di instansi-instansi terkait, salah satunya Kecamatan. Kecamatan yang seharusnya mempermudah masyarakat untuk melakukan pelayanan masih kurang efektif karena ditemukan berbagai macam kendala untuk melakukan pelayanan.

Kantor Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi dalam pelaksanannya memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai instansi Pemerintah

Kecamatan yang berwenang membuat syarat administrasi kependudukan seperti KTP-el, KK, Akta Kelahiran mendapatkan keluhan dari masyarakat. Berdasarkan observasi awal peneliti menemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) pada pelayanan KTP-el, KK, dan Akta Kelahiran di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi.

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan pada saat datang ke lokasi, ditemukan berbagai macam permasalahan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) bidang non perizinan yaitu mengenai pelayanan KTP-el, KK, Akta Kelahiran di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi. Permasalahan yang terjadi yaitu mengenai kondisional penunjang pelayanan yaitu jaringan akses internet yang kurang optimal.

Gambar 1.1
Kondisi Alat Terminal *Fiber Optik (FO)* Kecamatan Cabangbungin



(Sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti, 2017)

Berdasarkan gambar 1.1 di atas, alat terminal *Fiber Optik (FO)* ini merupakan alat untuk menghubungkan komputer ke jaringan internet *(server).* Terminal *Fiber Optik* ditetapkan oleh pemerintah Kabupaten Bekasi sebagai alat untuk pendukung pelayanan administrasi kependudukan, hanya saja koneksi internet yang lambat dan terjadinya padam listrik sewaktu-waktu pada saat melakukan pelayaan, mengakibatkan data pelayanan yang sudah dibuat menjadi terhambat proses pengiriman data ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bekasi.

Peneliti juga menemukan rendahnya kualitas pelayanan aparatur pada Kecamatan Cabangbungin dengan tidak adanya ketepatan waktu atas pelayanan yang dijanjikan hal ini peneliti melihat secara langsung pada saat datang ke lokasi penelitian. Kemudian peneliti juga mengamati bahwa pada Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi terdapat kurangnya Sumber Daya Manusia atau pegawai, dimana pegawai yang bertugas dalam memasukkan data Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) kedalam komputer untuk proses lebih lanjutnya hanya berjumlah dua orang, jumlah ini dianggap minim karena tugas yang cukup banyak yaitu menerima permohonan pembuatan KTP-el, KK, dan Akta Kelahiran melakukan pengoreksian dan menyusun dokumen yang dilampirkan dalam permohonan pelayanan. Mereka juga bertugas memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai persyaratan KTP-el, KK dan Akta Kelahiran. Hal ini di perjelas dengan tabel jumlah aparatur bagian pelayanan yang ada di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi.

Tabel 1.1
Jumlah Aparatur Bagian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)

No	Kegiatan	Jumlah (Petugas)
1	Penerimaan Berkas	1
2	Verifikasi Berkas	1
3	Penginputan Data	2
4	Verifikasi Data	2
5	Penyerahan Berkas	1
Jumlah		**7**

(Sumber: Data Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi,2017)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas menunjukan bahwa dalam melaksanakan pelayanan aparatur rata-rata hanya berjumlah satu sampai dua orang pada masing-masing pekerjaannya. Jumlah ini tentu masih kurang karena pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) tidak hanya mengurus satu pelayanan. Berikut merupakan data masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) non perizinan pada pembuatan KTP-el, KK, dan Akta Kelahiran di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi:

Tabel 1.2
Data Masyarakat yang melakukan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) non Perizinan KTP-el, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran Tahun 2016-2017

No	Bulan	KTP-el	Kartu Keluarga	Akta Kelahiran
		2016-2017	2016-2017	2016-2017
1	Januari	1910	920	690
2	Februari	2305	1250	575
3	Maret	1750	1105	603
4	April	1550	1090	495
5	Mei	1570	1210	550
6	Juni	1635	1005	652
7	Juli	1720	950	432
8	Agustus	955	655	450
9	September	850	407	303

No	Bulan	KTP-el	Kartu Keluarga	Akta Kelahiran
		2016-2017	2016-2017	2016-2017
10	Oktober	1150	525	326
11	November	820	490	405
12	Desember	723	394	304
Total		16.973	10.001	5.785

(Sumber: Data Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi,2017)

Berdasarkan tabel 1.2 di atas jika dilihat dari data masyarakat yang melakukan pelayanan pembuatan KTP-el, KK, dan Akta Kelahiran jumlah aparatur pada bagian pelayanan ini tentu masih kurang untuk dapat menciptakan pelayanan yang prima. Berangkat dari data dan masalah kualitas pelayanan Paten di Kecamatan Cabangbungin di atas, dapat dindikasikan bahwa terdapat permasalahan kualitas pelayanan yang diberikan aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi kepada masyarakat.

Penelitian tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) sudah banyak diteliti oleh peneliti sebelumnnya dan dipublikasikan di berbagai media dan jurnal ilmiah,salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Vintya Dwi Ramdhani (Universitas Negeri Yogyakarta 2015) dengan judul *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta* yang dipublikasikan pada Skripsi yang diakses melalui http://eprints.uny.ac.id.

Penelitian ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan aparatur masih kurang maksimal. Terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Mengenai keramahan petugas, sikap petugas kantor Kecamatan kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat pada saat

melakukan pelayanan, petugas tidak memberikan senyum dan salam terhadap pelanggan. Sementara itu untuk indikator yang digunakan oleh Vintya Dwi Ramdhani dalam jurnalnya mengggunakan teori Zeithaml, dan Berry dalam buku Fandy Tjiptono yang berjudul *Service, Quality and Satisfaction* indikatornya adalah *Tangibles* (Bukti Fisik), *Emphaty* (Empati), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan). Sedangkan untuk metode yang digunakan yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif.

Penelitian di atas memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dalam hal fokus penelitian di Kecamatan mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, karena menyangkut permasalahan yang sama dan yang membedakan hanya indikator teori yang digunakan serta metode penelitian yang digunakan karena peneliti menggunakan metode kualitatif. Sehingga pada penelitian di atas dapat dipertimbangkan sebagai inspirasi dalam melakukan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas peneliti tertarik menelitimengenai kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dengan fokus pada pelayanan KTP-el, KK, dan Akta Kelahiran dengan judul “Kualitas Pelayanan Prima Aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten BekasiPada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)” untuk penelitian ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan dalam latar belakang di atas, maka untuk mempermudah arah dan proses pembahasan, peneliti merumuskan masalah yaitu “Bagaimana kualitas pelayanan prima aparatur Kecamatan pada pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) dilihat dari aspek transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban?”

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini untuk mengetahui dan menggambarkan kualitas pelayanan prima Pelayanan administrasi terrpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui transparansi Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten)yang diberikan aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi.
2. Untuk mengetahui akuntabilitas Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) yang diberikan aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi.
3. Untuk mengetahui kondisional Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi.

4. Untuk mengetahui partisipatif masyarakat pada Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi.
5. Untuk mengetahui kesamaan hak masyarakat guna mendapatkan pelayanan aparatur di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi.
6. Untuk mengetahui keseimbangan hak dan kewajiban masyarakat pada Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) yang diberikan aparatur di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui beberapa kegunaan penelitian, adapun kegunaan penelitian ini yaitu:

1. Kegunaan Teoritis

   Penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan masukan bagi pengembangan Ilmu Pemerintahan, khususnya teori mengenai kualitas pelayanan publik.

2. Kegunaan Praktis

   a. Bagi peneliti

      Kegunaan meneliti masalah kualitas pelayanan aparatur ini bagi peneliti yaitu untuk melatih kemandirian agar dapat memiliki sikap dan rasa tanggung jawab dalam meneliti suatu masalah. Selain itu, sebagai gambaran praktis bagi peneliti berkaitan dengan kualitas pelayanan publik.

b. Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini mampu memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai kualitas pelayanan aparatur pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

c. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Pemerintah Kabupaten Bekasi maupun aparatur Kecamatan Cabangbungin sebagai suatu bahan masukan dan bahan pertimbangan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mengenai pelayanan Paten di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi.

d. Bagi Universitas Komputer Indonesia

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan refrensi untuk penelitian yang relevan khususnya mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan.