**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Masalah**

Kecamatan Bojongpicung merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Cianjur yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Bojongpicung meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Surat Tinggal Sementara (SKTS) dan ada pelayanan yang direkomendasikan antara lain: pembuatan akte kelahiran, akta pernikahan, akta tanah, ijin usaha (HO), pengantar pembuatan SKCK dan SIM.

Pengamatan awal yang telah dilakukan di Kecamatan Bojongpicung bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan. Masalah yang ditemui saat masyarakat ingin membuat produk dari administrasi kependudukan masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa. Dapat ditunjukkan dari masih banyaknya masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan dalam membuat Kartu Keluarga 5 (KK) maupun Kartu Tanda Penduduk Elektronik e-KTP). Kurang lengkapnya persyaratan tersebut dikarenakan kurangnya informasi dari pihak kecamatan mengenai persyaratkan yang dibutuhkan..

Permasalahan lain di Kecamatan Bojongpicung, yaitu mengenai belum terselesaikannya target perekaman KTP Elektronik sampai saat ini. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di Kecamatan Bojongpicung diperoleh data jumlah penduduk 89.178, yang wajib KTP sebanyak 6.170 jiwa, yang telah terdistribusi sebanyak 4.209 sedangkan yang belum melaksanakan perekaman sebanyak 1.961 dari data kecamatan Bojongpicung. Hal tersebut menunjukkan,bahwa masih banyak masyarakat yang belum melaksanakan perekaman KTP. Hal tersebut secara tidak langsung akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Kecamatan Bojongpicung kepada masyarakat,

Kendala lain dalam pelayanan publik di administrasi kependudukan di Kecamatan Bojongpicung yaitu terkait dengan sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya. Kurang memadainya tempat menunggu untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Jumlah kursi yang tersedia adalah adalah 2 kursi panjang yang dapat memuat 8 orang pengunjung sedangkan pada kenyataannya pengunjung yang melaksanakan pelayanan secara bersamaan mencapai 10 orang lebih. Ruang pelayanan yang ukurannya 8x6 m2 yang di dalamnya terdapat 5 orang pegawai dan meja kerjanya, meja tempat pelayanan dengan tempat menunggu untuk masyarakat, kemudian hanya terdapat 2 set alat untuk perekaman data e-KTP.

Hasil wawancara saat melaksanakan observasi di bagian pelayanan umum memberikan informasi bahwa terdapat kekosongan pegawai pelayanan di Kecamatan Bojongpicung, yang terdiri dari 5 pegawai, tetapi pada kenyataanya hanya terdapat 3 personil yang bertugas. dengan adanya,kekurangan pegawai pelayanan ini menyebabkan pegawai merangkap pekerjaan yang lain dan membutuhkan waktu yang lebih untuk menyelesaian pekerjaan pelayanan yang seharusnya dapat dilaksanakan dengan cepat.

Permasalahan lain yang ditemui mengenai pekerjaan administrasi yang belum terlaksana dengan baik, yaitu penataan arsip di ruang pelayanan masih terlihat penataan arsip yang belum tertata rapi di dalam lemari arsip. dengan sistem kearsipan yang tidak sesuai dengan prosedur dapat menyulitkan pegawai pelayanan dalam melayani karena dalam pencarian membutuhkan waktu lama karena penataan arsip yang belum benar. Sehingga dalam melayani pelayanan menjadi kurang cepat karena terganggu dengan pencarian arsip yang lama.

Kendala-kendala di atas menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan Bojongpicung belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. dengan menjalankan fungsi dan tugasnya dan memiliki wewenang yang istimewa dan tidak menyalahgunakan wewenang, jabatan atau kekuasaan dapat memberikan pelayan yang berkualitas sebagai pelayan masyarakat.

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.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut : 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.

Aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintah lokal ini yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut. Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat lokal untuk memecahkan berbagai macam masalah masyarakat setempat demi mencapai kesejahteraan mereka.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan empat petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh mayarakat. Masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan di wilayah Kecamatan Bojongpicung yang menjadi salah satu dari pelaksana dari pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur masih terkendala beberapa permasalahan sebagai berikut: Kurangnya informasi dari pihak Kecamatan Bojongpicung, mengenai syarat syarat yang dibutuhkan saat melakukan pengurusan administrasi kependudukan.

Belum terselesaikannya perekaman data Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) yang diselenggarakan sejak tahun 2011 sampai saat ini masih ada yang belum terdistribusikan yang menyebabkan sebagian masyarakat tidak mempunyai (e-KTP) sampai sekarang.

Kekosongan pegawai dan sarana prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik, dan prasarana pendukung lainnya yang menyebabkan pelayanan yang lebih lama dari waktu yang ditentukan sehingga masyarakat menjadi malas untuk mengurus administrasi kependudukan karena pelayanan yang kurang baik

Pekerjaan administrasi yang belum terlaksana dengan baik, yaitu penataan arsip di ruang pelayanan yang belum dikelola dengan baik yang mengakibatkan belum optimalnya kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan.

Berdasarkan pengamatan awal di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai **“Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur”.**

**1.2. FOKUS KAJIAN**

“Bagaiman Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur?”.

**1.3. TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN**

**a.      Tujuan**

Mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur.

**b. Kegunaanteoritis**

1) Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur.

2) Untuk kepentingan akademis,dalam hal ini peneliti merupakan salah satu syarat penyusunan skripsi pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

**c. Kegunaan Praktis**

1. Penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur terutama mengenai Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan.

**1.4 LOKASI DAN LAMA PENELITIAN**

1.4.1 Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Desa Bojongpicung Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur

1.4.2 Lamanya Penelitian yaitu tahap penjajagan yang dilaksanakan pada tanggal 4 s.d. 5 Maret 2016, serta pelaksanaan penelitian mulai tanggal 5 s.d. 4 September 2016.