**BAB 1**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang sebagai pelaksana teknis Pemerintah Daerah yang bertanggung jawab kepada Buapti dalam melaksanakan tugas-tugas desentralisasi di bidang kependudukan, pencatatan sipil dan transmigrasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang terletak di Jl. Pangaduan Heubeul No. 48 Kel. Situ, Sumedang. Provinsi. Jawa Barat.

Struktur Organisasi Perangkat Derah (SOPD) dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dibentuk berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Sumedang Nomor 2 Tahun 2010 tentang pemebentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sumedang. Program pembanguanan kependudukan diarahkan pada terselenggaranya administrasi kependudukan yang terpadu dan tertib dimulai dengan terselenggaranya registrasi kependudukan.

Pembuatan e-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Kabupaten Sumedang yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Fakta tersebut memberikan peluang kepada penduduk yang ingin berbuat curang terhadap negara dan daerah dengan menduplikasikan KTP-nya. Permasalahan yang timbul akibat pembuatan eKTP antara lain adalah masih terdapat oknum-oknum yang memalsukan e-KTP sehingga masyarakat dapat mempunyai lebih dari satu e-KTP sekaligus, hal inilah yang harus dilihat lebih teliti oleh pemerintah. Karena apabila masyarakat membuat e-KTP palsu maka hal itu dapat membuat data mereka tidak terekam dan dapat dinonaktifkan.

Adapun fungsi-fungsi dari pembuatan e-KTP sendiri, di antaranya mencegah terjadinya pemalsuan KTP atau KTP ganda, berlaku sebagai identitas diri, berlaku secara nasional dengan begitu tak perlu khawatir membuat KTP secara lokal untuk pembukaan rekening bank, pengurusan izin dan sebagainya, serta terciptanya sebuah keakuratan dari data penduduk mendukung suatu program pembangunan.

Pelayanan publik (*Public Service*) merupakan pelayanan yang di berikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga Negara atau secara sah menjadi penduduk Negara yang bersangkutan. Pelayanan publik disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penerima pelayanan publik adalah perseorangan atau kelompok yang yang sedang melakukan pelayanan. Masyarakat merupakan pelanggan dari pelayanan publik, karena masyarakat langsung dapat menilai apakah kualitas pelayanan yang di berikan sudah baik atau masih belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Jenis kualitas pelayanan yang baik, jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Namun jika pelayanan ini dapat melampaui harapan konsumen, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan.

Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Bagaimana tidak, jika suatu perusahaan sudah mendapat nilai positif di mata konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan feedback yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap atau *repeat buyer*. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramahtamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada konsumen.

Bentuk pelayanan publik di Indonesia adalah pelayanan administrasi. Pelayanan administratif merupakan pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik. Salah satu contoh pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, akte kelahiran, akte kematian, dan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB). Pelayanan administrasi yang sesuai dengan standar pelayanan publik di Indonesia adalah pelayanan yang sesuai standar pelayanan publik di Indonesia adalah pelayanan yang professional, efektif, transparan, dan akuntabel yang akan mengangkat citra positif di bidang pemerintahan tersebut.

Kualitas pelayanan memang peran penting untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan. Citra kualitas pelayanan yang baik menjadi sudut pandang atau persepsi pihak pemerintah, melainkan berdasarkan sudut pandang pelanggan. Hal ini pelanggan yang memakai pelayanan pemerintah. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan pelayanan menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.

Kualitas pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang harus ada penikatan kualitas pelayanan di karnakan kurangnya fasilitas fisik yang ada di sana seperti kekurangnya AC dalam ruang tunggu yang membuat kualitas pelayanan semakin menurun, dalam pendataan E-KTP banyak permasalahan tentang pendataan E-KTP seperti salah input data dalam pembuatan E-KTP di karnakan keteledoran pegawai di sana. Terutama untuk program kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang harus berupaya meningkatkan pekayannan.

Pegawai yang gagal meuaskan pelanggan akan menghadapi masalah yang kompleks. Pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalam buruknya kedapa orang lain dan bias dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan. Oleh karna itu, setiap pemerintahan wajib merencakan, mengorganisasikan, dan mengendalikan system, kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggannya.

1. **Fokus Penelitian dan Perumusan Masalah**
   1. **Fokus Penelitian**

Berdasrkan latar belakang penelitian tersebut maka peneliti mengidentifikasi masalahnya sebagai berikut “bagaimana kualitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk membahas dan mengkaji masalah tersebut dengan melakukan penelitian dengan judul.

**“KUALITAS PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUMEDANG (Studi Pendataan E-KTP Tahun 2014-1019)”**

* 1. **Perumusan Masalah**

Berdasrkan latar belakang penelitian tersebut maka peneliti mengidentifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang?
2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat pelaksaaan pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang?
3. Usaha apa saja untuk mengatasi hambatan pelaksanaan pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang?
4. **Tujuan Penelitian**
5. Ingin mengatahui pelaksanaan pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.
6. Ingin mengatahui faktor penghambat pelaksanaan kualitas pelayannan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.
7. Ingin mengatahui usaha apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan pelaksanaan kualitas pelayanan e-KTP.
8. **Kegunaan Penelitian**
   1. Bahan masukan bagi pemerintah dan Lembaga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dalam mengambil kebijakan khususnya yang berhubungan dengan pelayanan.
   2. Sebagai penambahan ilmu pengetahuan bagi penulis terhadap pelaksaaan pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.
   3. Mengkaji dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi peningakatan kualitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.