

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi adanya interaksi langsung antara seseorang atau dengan mesin yang membantu mengurus suatu data atau dokumen yang diperlukan. Diketahui bahwa fungsi utama dari pemerintah yaitu sebagai pelayanan masyarakat yang harus bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk meningkatkan pelayanan publik, sementara itu pelayanan yang baik harus berfokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan maksimal baik dilihat dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan dan memberikan kepuasan pada masyarakat. Pemenuhan hak masyarakat yang merupakan tujuan dari fungsi pelayanan publik harus terus ditingkatkan baik dari kualitas ataupun kuantitasnya. Dari sisi kualitas dapat dilakukan dengan mengurangi kesalahan pelayanan, memberi kemudahan pelayanan dan mempercepat pelayanan, sedangkan sisi kuantitas dapat dilakukan dengan menambah waktu pelayanan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Diketahui bahwa fungsi utama dari pemerintah yaitu melayani masyarakat maka pemerintah harus selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena

pelayanan sangat penting dalam segala aspek kehidupan. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga negara atas jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara publik. Kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini menjadi tuntutan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan menjadi bagian yang harus diperhatikan. Hakekatnya penyelenggaraan layanan publik yaitu kewajiban bagi suatu negara untuk mewujudkan warga negaranya yang sejahtera. Dalam kepengurusan data kependudukan, dan data sipil contohnya masih rendah kualitas pelayanan yang menjadi faktor dari kurangnya masyarakat memperhatikan mengenai data-data Administrasi Kependudukan.

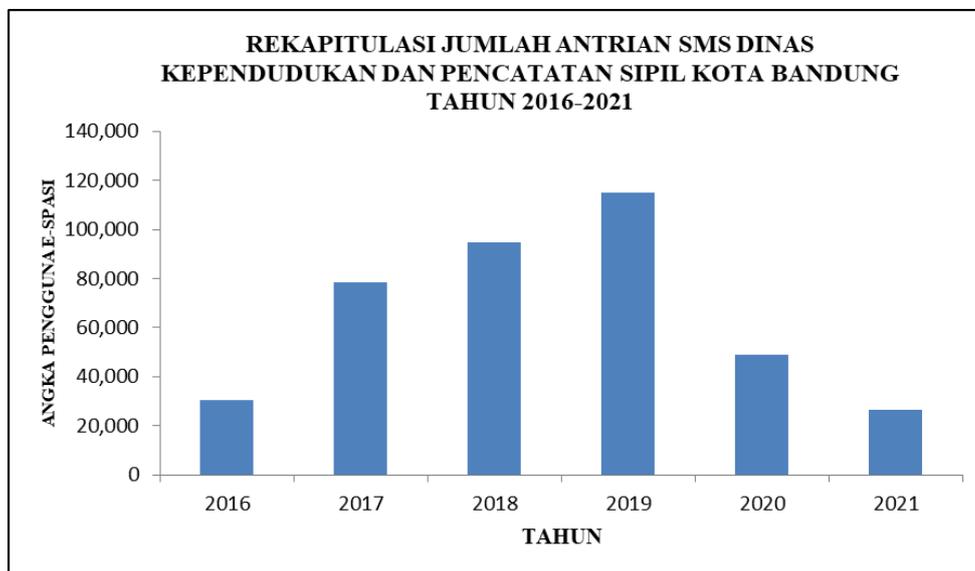
Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung merupakan instansi yang memiliki wewenang dan tanggungjawab atas segala urusan yang berkaitan dengan kependudukan dan pencatatan sipil yang berada di Kota Bandung mempunyai fungsi dan tugas yaitu merumuskan kebijakan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Hal ini sejalan dengan keputusan Menpan No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang prinsipnya layanan publik itu harus mengacu pada kejelasan, kesederhanaan, akurasi, kepastian waktu, tanggung jawab, keamanan, kenyamanan serta kesopanan. Untuk standar penyelenggaraan pelayanan sekurang-kurangnya cakupannya mengenai waktu pelayanan, prosedur layanan, produk layanan, biaya pelayanan, dan sarana prasarana. Dengan demikian data kependudukan pada saat ini sangat penting karena masyarakat butuh dokumen atau data kependudukan untuk mengurus kepentingan didalam semua kegiatan, masyarakat mau itu bidang ekonomi, kesehatan, pendidikan, dengan itu data kependudukan sangat penting karena jika masyarakat tidak memiliki dokumen kependudukan maka segala urusan yang

berkaitan akan sulit diprosesnya bahkan tidak bisa berjalan, dengan demikian masyarakat harus mengurus semua dokumen atau data kependudukan yang dibutuhkan contohnya seperti membuat KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, serta STKS untuk itu penyelenggara pelayanan dalam situasi dan kondisi apapun harus tetap memberikan pelayanan yang baik dan dapat memuaskan masyarakat.

Dengan adanya perkembangan teknologi telah terjadi perubahan dan fungsi pemerintah, yang pada mulanya semua kegiatan administrasi di pemerintahan dilakukan dengan cara manual, contohnya seperti mengambil antrian harian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang tanpa ada kepastian kapan dan jam berapa masyarakat akan dilayani. Dengan perkembangan teknologi Disdukcapil Kota Bandung membuat sebuah inovasi yaitu e-Spasi (Elektronik Sistem Pendaftaran Antrian Via SMS), dengan adanya sistem ini pekerjaan pemerintah bisa terbantu.

Pada masa Adaptasi Kebiasaan Baru Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang bertugas melayani masyarakat dalam administrasi kependudukan yang berinteraksi secara langsung dengan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan perlu mengoptimalkan inovasi pelayanan yang prima tetap efektif dan efisien, agar kebutuhan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan terpenuhi. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung memiliki salah satu inovasi pelayanan yaitu Elektronik Sistem Pendaftaran Antrian Via SMS (e-Spasi), melihat kondisi pada masa Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) inovasi pelayanan e-Spasi ini sangat membantu masyarakat agar tetap bisa mendaftarkan, mengurus dan membuat dokumen kependudukan contohnya seperti pembuatan KK, Akta Kelahiran, E-KTP dan dokumen lainnya. Dengan adanya e-Spasi masyarakat yang mengurus dokumen tidak perlu antre ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang tanpa ada kepastian kapan dan jam berapa masyarakat akan dilayani sehingga tidak terjadi

penumpukan masyarakat dan tercipta lingkungan yang nyaman dan tertib, berbeda halnya pada saat belum diadakannya inovasi e-Spasi menimbulkan antrian yang sangat panjang yang mengakibatkan penumpukan masyarakat di Disdukcapil Kota Bandung. Dengan demikian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung pada tahun 2016 menerapkan inovasi e-Spasi yang bertujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat Kota Bandung untuk memperoleh informasi Administrasi Kependudukan dan memberikan pelayanan yang nyaman dan tertib.



Gambar 1.1 Grafik Pengguna e-Spasi di Kota Bandung Tahun 2016-2021

*Sumber : Disdukcapil Kota Bandung (2021)*

Berdasarkan grafik diatas penggunaan e-Spasi (Elektronik Sistem Pendaftaran Antrian Via SMS) mengalami peningkatan dari tahun 2016 yang berjumlah 30.462, pada tahun 2017 meningkat menjadi 78.286 dan 94.835 pada tahun 2018, pada tahun 2019 jumlah pengguna e-Spasi (Elektronik Sistem Pendaftaran Antrian Via SMS) meningkat pesat menjadi 115.104, namun pada tahun 2020 pengguna e-Spasi mengalami penurunan menjadi 48.975, pada tahun 2021 terdapat 26.367 pengguna karena masuk rekapitulasi baru sehingga jumlah pengguna masih sedikit.

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan pada tanggal 17 Februari sampai dengan 23 Februari 2021 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung peneliti menemukan beberapa masalah terkait dengan kualitas pelayanan publik. Permasalahan kesatu terkait *Realibility* yang terlihat pada saat masyarakat sedang mengurus dokumen administrasi kependudukan masih banyak masyarakat Kota Bandung yang belum paham dalam melengkapi persyaratan administrasi. Hal itu dibuktikan dari masih banyaknya masyarakat yang belum mengikuti prosedur contohnya dalam mendaftarkan diri terlebih dahulu melalui sistem e-Spasi. Dengan adanya sistem e-Spasi ini tidak dipungkiri masih terdapat masyarakat yang mengantri panjang sehingga menyebabkan adanya penumpukan masyarakat dikarenakan kurangnya informasi atau masyarakat masih belum paham menggunakan sistem e-Spasi.

Permasalahan kedua yaitu mengenai *tangible* sarana prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung masih kurang memadai, kurangnya tempat parkir roda dua dan roda empat, tempat duduk yang diruang tunggu pelayanan masih kurang masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan berdiri sehingga menyebabkan penumpukan masyarakat.

Permasalahan ketiga mengenai Assurance terbukti pada jaminan waktu pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih belum sesuai dengan keinginan karena masih terdapat keluhan terkait tepat waktu dan kepastian mengenai sistem e-Spasi.

Berdasarkan masalah yang telah dijelaskan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan e-Spasi Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”**.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka fokus penelitian ini merujuk pada suatu fokus penelitian yang dapat memberikan kejelasan pokok masalah yang diteliti, fokus penelitian yang dikaji yaitu :

1. Fokus pada pelaksanaan pelayanan mengenai e-Spasi pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
2. Fokus pada dimensi kualitas pelayanan publik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menurut Tjiptono 1997 yaitu:
  1. Bukti langsung (*Tangibel*)
  2. Keandalan (*Reliability*)
  3. Daya tanggap (*Responsiviness*)
  4. Jaminan (*Assurance*)
  5. Empati (*Emphaty*)

## **1.3 Perumusan Masalah**

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung melalui inovasi e-Spasi (Elektronik Sistem Pendaftaran Antrian Via SMS) dimasa Adaptasi Kebiasaan Baru?
- 2 Dimensi apa saja yang menghambat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam peningkatan kualitas pelayanan melalui inovasi e-Spasi dimasa Adaptasi Kebiasaan Baru?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Memperoleh informasi dan data secara mendalam dan detail dalam pelaksanaan kualitas pelayanan melalui inovasi e-Spasi (Elektronik Sistem Pendaftaran Via SMS) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

2. Mengetahui apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan kualitas pelayanan melalui inovasi e-Spasi (Elektronik Sistem Pendaftaran Via SMS) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

1. Teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran ilmiah yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan terutama mengenai Ilmu Administrasi publik dan sebagai bahan referensi bagi para peneliti lainnya yang berminat mengkaji tentang kualitas pelayanan.
2. Praktis hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi Disdukcapil Kota Bandung mengenai kualitas pelayanan melalui e-Spasi.