# BAB I

# PENDAHULUAN

## Latar Belakang Penelitian

Kecamatan adalah sebuah pembagian wilayah administratif negara Indonesia di bawah Kabupaten atau Kota. Kecamatan dipimpin oleh seorang camat dan dipecah kepada beberapa kelurahan dan desa-desa. Di Indonesia, kecamatan atau kabupaten adalah pembagian dari kabupaten (kabupaten) atau kota (kota madya). Tugas yang dilakukan oleh kecamatan di jalankan oleh seluruh pegawai yang berada di kecamatan yang mana tugas tersebut membantu tugas dari Camat.

Kecamatan Cicendo mempunyai tugas pokok dalam melaksanakan pelayanan administrasi, peningkatan kualitas prasarana dan sarana pelayanan umum, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tugas-tugas tersebut merupakan aktivitas yang sering dilakukan Kecamatan sehingga pelayanan yang diberikan harus berkualitas agar pekerjaan-pekerjaan mampu diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Pelayanan dapat diciptakan dengan memberikan strategi yang tepat, dalam keadaan seperti ini pelayanan yang diharapkan mampu menjadi salah satu unsur agar masyarakat bisa merasakan kepuasan dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan. Strategi menjadi salah satu upaya pegawai di dalam organisasi untuk melakukan suatu kegiatan serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh pelanggan di masa depan.

Kualitas Pelayanan yang baik penting dimiliki setiap intansi agar pelayanan yang diberikan oleh setiap intansi bisa memenuhi dan tercapainya kebutuhan yang diharapkan setiap masyarakat yang mendapatkan pelayanan barang maupun jasa atau pelayanan administratif tersebut. Kualitas pelayanan sebagai faktor yang dapat meningkatkan pelayanan publik.

Strategi merupakan komponen terpenting dalam suatu organisasi yang mana strategi dibutuhkan untuk dapat melakukan *goals* `setiap kegiatan yang akan dilakukan didalam organisasi. Pelayanan diharapkan mampu menjadi salah satu unsur agar masyarakat bisa merasakan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan, dalam menanggapi hal tersebut dikeluarkan Undang-undang No 25 Tahun 2009 tantang pelayanan publik serta aturan pelaksanaannya yang dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan harapan dan yang di cita-citakan Negara sesuai Undang-undang No.25 Tahun 2009.

Pelayanan Publik merupakan salah satu usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang didalam organisasi dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat baik barang maupun jasa atau pelayanan administratif. Pelayanan pada umumnya proses kegiatan yang dilakukan orang atau lembaga untuk melayani kebutuhan barang maupun jasa sehingga menimbulkan kepuasan pelanggan *(customer).* Pelayanan adalah serangkaian aktivitas fisik yang dilakukan seseorang untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang menimbulkan kepuasaan.

Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang masih belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Ditambah lagi dengan adanya pandemi kualitas pelayanan menurun dan sumber daya manusia yang kurang akibat pembatasan sistem kerja secara langsung.

Sebagai penyedia layanan publik pemerintah harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peingkatan pelayanan. Oleh karena itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat baik kualitas dan kuantitasnya. Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan di Kecamatan Cicendo Kota Bandung terdapat beberapa masalah mengenai kualitas pelayanan, diantaranya:

1. Bukti langsung (*Tangibles)*, di dalam indikator ini terdapat unsur mengenai fasilitas pelayanan, setelah peneliti melakukan pengamatan di Kecamatan Cicendo dapat dilihat bahwa fasilitas penunjang pelayanan administrasi kependudukan seperti fasilitas ruang tunggu yang belum memadai, ruang pelayanan kecamatan yang kurang mendukung untuk melayani masyarakat sesuai protokol kesehatan.
2. Kehandalan *(reliability),* kehandalan petugas pelayanan administrasi kependudukan dan pembagian sistem kerja pelayanan dirasa belum cukup handal. Hal ini dapat terlihat dari beberapa petugas yang masih bingung ketika melayani masyarakat yang komplain dikarenakan masyarakat lebih menyukai pelayanan secara langsung dari pada daring.
3. Jaminan *(assurance)*, dalam indikator ini masih ada petugas pelayanan yang belum sepenuhnya memberikan jaminan tentang peraturan pelayanan secara daring untuk pemohon percetakan E-KTP dan Kartu Keluarga. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang mengeluh akan pelayanan secara daring karena kurangnya sosialisasi tentang tatacara permohonan percetakan tersebut.
4. Empati *(Empathy)*, dalam indikator ini masih ada petugas yang pelayanan yang kurang empati terhadap masyarakat yang tidak atau kurang mengerti terhadap teknologi. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang kurang menyukai pelayanan secara daring.

Hal ini diduga karena Strategi Pelayanan yang diberikan masyarakat Kecamatan Cicendo Kota Bandung dirasa belum optimal, seperti berikut:

1. Strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur. Dalam indikator ini sistem pelayanan yang di terapkan masih kurang efektif sehingga pelayanan yang diberikan masih kurang efektif.
2. Strategi pengembangan infrastruktur. Dalam indikator ini masih terlihat bahwa fasilitas ruang tunggu pelayanan yang masih kurang baik sehingga berpengaruh dalam melayani masyarakat.
3. Strategi pengembangan budaya atau kultur. Dalam indikator ini terlihat bahwa kebiasaan dalam menerapkan protokol kesehatan di masa pandemi seperti ini masih kurang baik sehingga perlu di tingkatkan kembali dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan keadaan yang terjadi dilapangan, maka peniliti tertarik untuk melakukan pembahasan mengenai masalah tersebut. Judul yang peneliti ambil adalah:

**“Pengaruh Strategi Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Di Kecamatan Cicendo Kota Bandung.”**

Adapun alasan penulis mengambil judul ini adalah strategi pelayanan merupakan salah satu upaya dari suatu organisasi dalam pencapaian tujuan untuk melaksanakan pelayanan yang baik dan menghasilkan kualitas didalam pelayanan itu sendiri. Pegawai merupakan salah satu peran di dalam organisasi yang menjalankan strategi atau tugas khususnya dalam hal peningkatan kualitas pelayanan. Namun upayanya tersebut belum maksimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga diperlukan upaya peningkatan strategi agar dapat dilakukan perbaikan pada masa yang akan datang.



## Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi di Kecamatan Cicendo Bandung?
2. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi di Kecamatan Cicendo Bandung?
3. Bagaimana pengaruh strategi pelayanan administrasi kependudukan terhadap kualitas pelayanan pada masa pandemi di Kecamatan Cicendo Bandung?

## Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka untuk memperoleh data dan informasi yang berhubungan dengan masalah yang dibahas, adapun tujuan peneliti adalah :

1. Mengetahui strategi pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi di Kecamatan Cicendo Kota Bandung.
2. Mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa Pandemi di Kecamatan Cicendo Kota Bandung.
3. Mengetahui pengaruh strategi pelayanan administrasi kependudukan terhadap kualitas pelayanan pada masa pandemi di Kecamatan Cicendo Bandung.

## Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian terdiri dari kegunaan teoritis dan kegunaan praktis untuk perbaikan bagi lembaga intansi yang bersangkutan. Kegunaan ini dijelaskan sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam mengembangkan teori dan konsep dalam disiplin ilmu administrasi negara khususnya di bidang strategi pelayanan adminstrasi.

1. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan sebagai bahan pertimbangan dalam memberikan alternative pemecahan masalah yang dihadapi oleh pemerintah, pihak swasta, komunitas dan masyarakat.