

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Pemerintah mempunyai peranan penting dalam menyediakan layanan publik bagi penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian 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. Dengan demikian, pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Pelayanan publik pada prinsipnya yaitu suatu proses penyediaan kebutuhan masyarakat yang di lakukan oleh pemerintah pusat maupun daerah sesuai dengan jenis layanan yang diberikan baik menyangkut pelayanan administratif, jasa maupun pelayanan barang itulah sebabnya kenapa instansi publik berkewajiban untuk menyediakan layanan publik secara optimal. Pelayanan publik disini merupakan salah satu aspek krusial dan menjadi bagian penting dalam mendukung pelaksanaan manajemen publik yang dimana tingkat keberhasilan pelaksanaan manajemen publik yang di selenggarakan pemerintahan desa akan terlihat salah satunya dari kualitas pelayanan publik. Keberhasilan dapat dilihat dari adanya peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks ini penyedia layanan publik

dituntut untuk menghadirkan sebuah pelayanan yang memuaskan masyarakat dan mampu memberikan kesan yang baik terhadap pengguna layanan.

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. Dalam pasal 1 UU No 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, pendayagunaan yang hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, 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.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 tahun 1979 mengartikan Desa adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk sebagai kesatuan masyarakat termasuk di dalamnya kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung dibawah Camat dan berhak

menyelenggarakan rumah tangganya sendiri dalam ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sedangkan pengertian Desa menurut UU Nomor 6 tahun 2014, Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan Pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Desa memiliki wewenang sesuai yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah No 72 Tahun 2005 tentang Desa yakni:

- a. Menyelenggarakan urusan pemerintahan yang sudah ada berdasarkan hak asal-usul desa.
- b. Menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten/ Kota yang diserahkan pengaturannya Kepada Desa, yakni urusan pemerintahan yang secara langsung dapat meningkatkan pelayanan masyarakat.
- c. Tugas pembantuan dari pemerintah, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/ Kota.
- d. Urusan Pemerintahan lainnya yang oleh Peraturan perundang-undangan diserahkan kepada desa.

Salah satu tugas pemerintahan Desa adalah memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi

administrasi kependudukan. Namun pada kenyataannya Sampai saat ini pelayanan Publik dirasakan belum berjalan secara maksimal, bahkan dapat dikatakan pelayanan Publik di Indonesia masih tergolong rendah. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Menurut **Parasuraman dkk (1988)** terdapat 5 dimensi penilaian pada kualitas pelayanan yaitu fasilitas fisik (*tangible*), kehandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Standar pelayanan ini merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Berdasarkan peninjauan awal yang dilakukan peneliti pada awal bulan februari tahun 2022 di Desa Cangkuang Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung terlihat beberapa permasalahan. Permasalahan pertama terlihat dari dimensi *tangible* (fasilitas fisik) di ruang tunggu pelayanan yakni kurangnya jumlah kursi yang tersedia mengakibatkan masyarakat harus menunggu antrian sampe keluar area tunggu pelayan.

Permasalahan kedua terlihat dari dimensi *Reliability* terdapat penghambat yaitu kurang di informasikan secara luas kepada masyarakat selaku pengguna layanan terkait standar prosedur pelayanan administrasi kependudukan yang

berlaku. Hal ini terbukti mengakibatkan pengguna layanan yang sudah datang ke Desa Cangkuang harus balik lagi karena kurangnya persyaratan yang dibawa.

Seperti halnya Desa Cangkuang Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung yang melaksanakan pelayanan publik di bidang Administrasi Kependudukan. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Desa Cangkuang meliputi surat keterangan kelahiran, surat keterangan kematian, surat keterangan pindah keluar penduduk dan surat keterangan pindah datang penduduk (LAMPID) . Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat.

Peneliti memilih lokasi di Desa Cangkuang dikarenakan peneliti berasal dari wilayah atau Desa tersebut sehingga mudah dijangkau oleh peneliti dan merasakan kondisi di Desa Cangkuang Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung karena dimana peneliti pernah bertugas di Desa tersebut. Beberapa kali peneliti melakukan observasi lapangan mendapatkan bahwa ada beberapa problematika terkait masih rendahnya kualitas pelayanan, maka dari itu saya memilih lokus tersebut sebagai subjek dan objek penelitian saya.

Berdasarkan kendala di atas menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Desa Cangkuang Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung belum dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Berdasarkan pengamatan awal di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Desa Cangkuang Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung dengan judul: **“Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan di Desa Cangkuang Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung”**

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini akan membahas mengenai kualitas pelayanan di bidang administrasi kependudukan di Desa Cangkuang Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung dilihat dari belum optimalnya kualitas pelayanan publik.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan di Desa Cangkuang Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka untuk memperoleh data dan informasi yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dibahas, adapun tujuan penelitian ini ialah :

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik khususnya Administrasi Kependudukan di Desa Cangkuang Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung.
2. Mengembangkan data dan informasi tentang Kualitas Pelayanan Publik di Desa Cangkuang Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung.
3. Menerapkan secara teoritis konsep tentang Kualitas Pelayanan Publik dalam memecahkan masalah Administrasi Kependudukan di Desa Cangkuang Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung.

1.5 Kegunaan Teoritis

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan di atas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis, kegunaan ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan serta berpikir bagi peneliti yang akan mengkaji tentang topik pelayanan publik dan berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan peneliti dimasa yang akan datang.
2. Kegunaan Praktis
 - Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti serta menjadi masukan mahasiswa Prodi Ilmu Administrasi Publik dan prasyarat untuk penyusunan usulan penelitian.
 - Bagi Desa Cangkuang Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pelaksanaan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan agar lebih baik lagi.