

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Pemerintah pada hakikatnya memiliki tugas pokok dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan. **Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik** menyatakan bahwa 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok birokrasi untuk memberikan bantuan dalam pelayanan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Pada dasarnya pelayanan publik keterkaitan dengan aparatur negara sebagai pelaksana dan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik harus bertanggungjawab terhadap masyarakat karena tingkat kualitas pelayanan publik sangat berpengaruh dalam tingkat kepuasan masyarakat. Sehingga menjadi suatu kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang/jasa dan pelayanan administrasi terkait dengan kepentingan publik. Untuk bisa menilai kualitas pelayanan publik, diperlukan adanya suatu pemahaman untuk

membantu dan memahami bagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik ini bekerja sehingga dapat menghasilkan *output* yang berkualitas. *Output* yang berkualitas ini mencakup *output* yang bagus dan sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat.

Pelaksanaan e-KTP dipandang sangat relevan dalam rencana pemerintah untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas guna menghasilkan data kependudukan yang lebih cepat dan akurat. Pelayanan pembuatan e-KTP ini menjadi salah satu identitas penduduk yang wajib dimiliki oleh seluruh warga Negara Republik Indonesia. Kartu Tanda Penduduk dikenal dengan nama *electronic* Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) yang memiliki masa berlaku seumur hidup. Dengan adanya e-KTP berguna untuk identitas diri dan selain itu juga KTP salah satu wujud pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya.

Moenir (2006) yang dikemukakan oleh **Hardiyansyah** dalam buku **Kualitas Pelayanan Publik (2018:23)** menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Hal ini ditunjukkan bahwa pelayanan sebuah aktivitas yang diberikan oleh penyedia pelayanan kepada masyarakat yang dilayani guna untuk memfasilitasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Goetsch & Davis (2005) kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan publik akan memuaskan apabila dalam pelayanan tersebut memenuhi harapan masyarakat karena di dalam kualitas pelayanan sangat penting dan selalu menjadi fokus terhadap kepuasan pelanggan. Apabila masyarakat tidak merasakan kepuasan terhadap suatu pelayanan maka pelayanan tersebut dapat dikatakan tidak berkualitas dalam memberikan pelayanan ke masyarakat.

Sehingga pemberi layanan yang baik salah satunya dalam penyedia pelayanan untuk memuaskan masyarakat. jika layanan yang diterima sudah sesuai dengan penerima layanan maka pemberian layanan tersebut memiliki kualitas yang baik, dan apabila jika layanan yang diterima dirasakan lebih rendah atau tidak sesuai harapan penerima maka dapat kualitas layanan tersebut kurang baik. Masyarakat akan merasakan kepuasan jika mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas.

Perubahan kehidupan dunia yang sangat cepat mempunyai pengaruh terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum. Dengan demikian pelayanan publik tidak adanya melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat dapat menciptakan kondisi yang ada pada setiap anggotanya. Sehingga dalam organisasi publik harus dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, lebih berkualitas, profesional, proporsional, efektif dan efisien. Oleh karena itu, pelayanan sudah menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara optimal.

Peraturan Daerah (Perda) tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kabupaten Bandung dalam Pasal 14 ayat 1 menyatakan bahwa Kartu Tanda Penduduk yang selanjutnya disingkat KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan dan ditandatangani oleh Kepala Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dengan demikian adanya program *electronic* KTP ini baik bagi masyarakat, bangsa dan negara agar terciptanya tertib administrasi. Maka *electronic* KTP sebagai bukti identitas khusus penduduk dalam suatu wilayah NKRI yang berlaku seumur hidup.

Hal ini pelayanan publik perlu fokus dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya, sebagai kunci utama bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup dalam organisasi tersebut. Karena itu untuk menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik maka perlu diterapkan *good governance* (pemerintahan yang baik), sebagai tujuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Kecamatan Bojongsoang menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pembuatan e-KTP. Tentunya pembuatan e-KTP ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk Kecamatan Bojongsoang. Dengan hasil peninjauan yang peneliti lakukan di Kecamatan Bojongsoang, maka peneliti menemukan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Di Kecamatan Bojongsoang masih belum optimal. Permasalahan tersebut dapat dilihat sebagai berikut :

1. Sumber daya manusia yang belum memadai.
2. Adanya gangguan sinyal terkait jaringan internet.
3. Keterlambatan dalam proses pembuatan *electronic* KTP yang menyebabkan keterbatasan stok blangko karena proses pengadaan yang sedang berjalan di Kementerian Dalam Negeri.
4. Tidak adanya kepastian waktu dalam penyelesaian pembuatan e-KTP sehingga masyarakat tidak tahu e-KTP tersebut selesai.

Oleh karena itu pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Bojongsoang Kabupaten Bandung kurang maksimal. Dengan demikian keberadaan pegawai dalam organisasi di Kecamatan Bojongsoang Kabupaten Bandung perlu mendahulukan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan. Sebab suatu organisasi membutuhkan pegawai yang andal yang mampu memberikan pelayanan dengan baik, mampu memberikan informasi terhadap masyarakat serta menggunakan sarana dan prasarana yang ada dalam proses pelayanan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas bahwa kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan Bojongsoang belum dapat memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara baik, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kecamatan Bojongsoang Kabupaten Bandung dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP di Kecamatan Bojongsoang Kabupaten Bandung”**.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan dari hasil penelitian dan latar belakang di atas, maka peneliti akan memfokuskan penelitian pada Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Di Kecamatan Bojongsoang Kabupaten Bandung.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan fokus penelitian yang diuraikan di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Kependudukan Di Kecamatan Bojongsoang Kabupaten Bandung?
2. Bagaimana hambatan terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Di Kecamatan Bojongsoang Kabupaten Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka menjadi tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk memahami Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Di Kecamatan Bojongsoang Kabupaten Bandung.
2. Untuk Memahami hambatan terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Di Kecamatan Bojongsoang Kabupaten Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan di atas, maka diharapkan penelitian ini memberikan kegunaan baik secara akademik maupun secara teoritis dan praktis sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Secara Teoritis, bertujuan untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam menerapkan teori-teori yang diperoleh selama kuliah, umumnya pada Program Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan khususnya mengenai Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Di Kecamatan Bojongsoang Kabupaten Bandung.

2. Kegunaan Praktis

Secara Praktis, penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk pertimbangan dalam penilaian pemikiran yang bermanfaat mengenai masalah Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Di Kecamatan Bojongsoang Kabupaten Bandung.