

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Konteks Penelitian

Suatu pelayanan publik yang berkualitas diukur berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat Yang tinggi, dimana suatu penentu dalam keberhasilan pemerintah daerah dalam pembangunan yang berkelanjutan, dimana pelayanan publik merupakan segala kegiatan yang dilakukan oleh suatu instansi, organisasi, atau badan untuk memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat. Pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, aturan dasar, dan prosedur yang telah ditentukan masing-masing instansi, dimana salah satu penyedia pelayanan adalah instansi pemerintahan yang melayanin dalm bidang pengelolaan kependudukan.

Penerapan *electronic-government (e-government)* yang dimulai diterapkan di Indonesia. dibidani oleh adanya **instruksi Presiden No.3/2003** tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan *e-government*. Tidak disangka lagi dibawah teknologi informasi dan komunikasi dapat digunakan untuk menunjang dalam sistem operasional. Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dengan tujuan untuk mewujudnya tertib administrasi kependudukan dalam sekala Nasional dan menjamin kepastian hukum hak sipil Salah satu contoh bentuk pelayanan yang paling sering kita temui adalah pelayanan administrasi kependudukan seperti pelayanan Kartu Tanda Pendudukan (KTP). Kecamatan Bojongloa Kidul adalah kecamatan yang berada dikawasan selaran Kota Bandung, Sebagian pembagian area administratif negara setelah kabupaten atau kota madya.

Elektronik Kartu Penduduk adalah suatu kartu tanda penduduk yang dibuat dari mesin elektronik dan ditulis dengan data digital. Pada dasarnya pelayanan verifikasi data, perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari dan pendataan penduduk di tempat pelayanan *E-KTP* bergerak (*mobile*), sama dengan tahapan pelaksanaan pada pelayanan *E-KTP* yang ditetapkan (*statis*). Dengan Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan maka pemerintah mengeluarkan peraturan yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006, KTP merupakan dokumen kependudukan pribadi seseorang sebagai warga negara Indonesia. Pemberlakuan *E-KTP* seumur hidup ini dalam Undang-undang No.24 Tahun 2013 dalam pasal 64 ayat (4) menyebutkan masa berlaku KTP selama 5 tahun. Sementara dalam ayat (5) disebutkan penduduk berusia 60 tahun diberi KTP yang seumur hidup. Kemudian *E-KTP* berlaku secara nasional sehingga tidak perlu lagi membuat KTP local untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya.

**Menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018:63)**, kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kualitas pelayanan harus dinilai dari sudut pandang penerima karena kepuasan dari sisi mahasiswa dapat dijadikan acuan sebagai perbaikan yang baik dalam meningkatkan citra perguruan tinggi ditengah masyarakat. Pelayanan akademik adalah kegiatan yang ditawarkan untuk mencapai tujuan akademik baik secara langsung maupun tidak langsung yang bersifat tidak kasat mata dari

pihak perguruan tinggi yang diberikan kepada mahasiswa untuk menyelesaikan permasalahan akademik selama masa studi berlangsung. Layanan akademik memiliki peranan yang besar dalam bidang pendidikan (**Tampubolon, 2001**).

Salah satu perubahan yang sangat esensial yaitu menyangkut kedudukan, tugas pokok dan fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat. Dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Salah satu permasalahan kurang adanya pelayanan yang belum optimal dari segi kualitas pegawai dan kurang maksimal dikarenakan kinerja pegawai sedikitnya pengetahuan tentang penggunaan *E-KTP*, hal itu menyebabkan pelayanan pembuatan *E-KTP* kurang maksimal kemampuan pegawai dilihai dari pegawai yang kurang menguasai bidang dan tugas masing-masing. Para pegawai kurang serius dan sungguh-sungguh dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya sehingga tujuan diharapkan instansi tersebut tidak akan maksimal. Kurangnya jiwa profesionalisme dan belum tumbuhnya kesadaran dan pentingnya tujuan instansi yang berorientasi pada hasil sehingga pada hasil sehingga pelayanan yang diberikan tidak maksimal.

Dalam hal pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan dipersiapkan baik memuaskan, jika kualitas jasa atau layanan yang diterima rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan akan dipersepsikan buruk. Dengan demikian, fungsi pemerintah bukan hanya

terbatas pada aktivitas pemberian pelayanan yang di berikan kepada masyarakat tersebut betul-betul berkualitas, berdasarkan hal-hal tersebut telah mencerminkan karakteristik pelayanan yang di inginkan masyarakat yaitu pelayanan yang waktunya semakin singkat, mutunya semakin baik, biayayanya semakin murah. Pelayanan publik di artikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah di tetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan Ada beberapa permasalahan utama dengan kualitas pelayanan pada pembuatan *E-KTP* di Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul sabagai berikut :

1. Berkaitan dengan kualitas pelayanan yang masih kurang optimal karena dalam pembuatan *E-KTP* masih adanya keterlambat dalam melayani dan menangani pada pelayanan *E-KTP* karena masih kurangnya komunikasi pihak kecamatan dalam meninformasikan kepada masyarakat yang menunggu jadinya *E-KTP* dan masih ada pelayanan yang kurang teliti dalam pembuatan *E-KTP* contohnya salah tanggal lahir.
2. Berkaitan dengan fasilitas sarana yang kurang memandai seperti halnya tempat duduk yang kurang bagi masyarakat yang menunggu untuk dipanggil antrian dan ruangan yang kurang dalam fasilitas AC atau kipas angin sehingga masyarakat yang menunggu diruang tunggu merasa kegerahan.
3. Berkaitan dengan pelayanan yang kurang empathy pada pembuatan *E-KTP* sehingga pegawai yang tidak ramah, dan tidak disiplin menyebabkan tidak

maksimalnya empati yang seharusnya di berikan oleh pegawai kepada Masyarakat yang menandakan pelayanan E-KTP tidak empati.

Kualitas pelayanan dapat dinilai dari persepsi masyarakat mengenai pelayanan yang sudah dirasakan, apakah pelayanan tersebut sudah sesuai tidak dengan apa yang diharapkan masyarakat. Masyarakat bisa menilai sendiri baik buruk nya kualitas pelayanan yang mereka terima. Jika layanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan berarti kualitas pelayanan itu baik, tetapi jika layanan yang diterima tidak sesuai dengan apa yang diharapkan berarti kualitas pelayanan buruk.

Kualitas yang optimal bergantung kepada perilaku yang tercermin oleh para pegawai itu sendiri. Perilaku tersebut meliputi sikap dan disiplin pegawai pada pelaksanaan tugas yang dikerjakan. Pada dasarnya pengawasan camat terhadap kualitas pelayanan yang melakukan proses pelayanan publik terhadap kegiatan administrasi yang modern. Oleh karena itu pengawasan camat tersebut juga tidak hanya melalui pengawasan yang berupa, akan tetapi juga pengawasan terhadap alat-alat pendukung dari proses kualitas pelayanan untuk memberikan semaksimal terhadap masyarakat.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penelitian memfokuskan permasalahan dan membuat penelitian dengan judul “**Kualitas Pelayanan Pada Pembuatan E-KTP Di Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung**”.

## **1.2 Fokus Penelitian dan Rumusan masalah**

### **1.2.1 Fokus Penelitian**

Berpijak dari latar belakang tersebut diatas, agar suatu masalah yang tercermin dalam latar belakang penelitian lebih spesifik pada suatu fokus penelitian sehingga dapat memberikan kejelasan serta dapat mencerminkan pokok masalah yang diteliti maka fokus penelitian yang akan dikaji yaitu untuk mendeskripsikan Bagaimana Kualitas Pelayanan Pada Pembuatan *E-KTP* Di Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung menggunakan Teori Menurut Zeithaml et al. dalam Hardiansyah (2018:63).

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas pelayanan pegawai pada proses pembuatan *E-KTP* di Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung?
2. Bagaimana dimensi kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini, dalam rangka berdasarkan rumusan masalah yang saya buat di atas :

1. Untuk mengetahui atau menganalisis Kualitas Pelayanan Pada Pembuatan *E-KTP* di Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung.
2. Untuk mengkaji dimensi mendorong dan menghambat Kecamatan Bojongloa Kidul pada kualitas pelayanan.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi dalam menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh dan bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara umumnya, khususnya mengenai partisipasi masyarakat dalam kualitas pelayanan pada pembuatan *E-KTP* di Kecamatan Bojongloa kidul Kota Bandung.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Secara Praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta masukan yang berguna sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi mengenai kualitas pelayanan pada pembuatan *E-KTP* di kantor kecamatan bojongloa kidul Kota Bandung.

### **1.4.3 Kegunaan Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman keilmuan khususnya mengenai kualitas pelayanan pada pembuatan *E-KTP* di Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung.