

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Pelayanan merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Instansi pemerintah daerah seperti kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik.

Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tangap, ketetapan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia.

Jika suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik. Baik

buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Pelayanan pada hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap masyarakat, pelayanan menggunakan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan juga bagi masyarakat, oleh karena itu masyarakat bisa lebih merasakan diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak pemerintah. Masyarakat sangat berhak menerima pelayanan yang berkualitas sesuai dengan rasa dan tujuan pelayanan, adanya perasaan perlakuan, kecepatan, kemudahan dan keterangkauan terhadap akses pelayanan yang diberikan ialah salah satu dambaan masyarakat hingga saat ini.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Saat ini data kependudukan sudah dianggap penting karena masyarakat akan membutuhkan data kependudukan untuk berbagai kepentingan dalam melakukan segala bentuk kegiatan baik dalam bidang ekonomi, pendidikan, serta kesehatan.

Bentuk nyata dari pelayanan administrasi kependudukan ini salah satunya adalah penerbitas Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Salah satu lembaga pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik adalah kecamatan. Kecamatan adalah suatu organisasi publik dimana salah satu tugas dari kecamatan adalah melayani kebutuhan masyarakat sesuai dengan domisili daerah tersebut.

Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui tranparasi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari kecamatan yaitu melayani dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, surat nikah, setifikat tanah, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), keterangan pindah, pertanahan, ijin tebang kayu rakyat, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), ijin keramaian, legalisasi surat-surat, dan program keluarga harapan.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan.

Semenjak era reformasi birokrasi, pemerintah dan masyarakat telah mengalami perubahan cara pandang dalam melihat pelayanan publik. Pelayanan publik bukan lagi sekedar pelayanan seadanya yang diberikan kepada masyarakat. Namun pelayanan publik yang diberikan haruslah memperhatikan kualitas dan juga standar pelayanan. Sebagaimana yang di atur oleh Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada pasal 15 bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan melaksanakan layanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah disusun. Selain itu, masyarakat pada era keterbukaan informasi ini sudah semakin kritis dalam menilai kinerja pemerintah. Bukan hal yang labu lagi bagi masyarakat untuk mengkritik pemerintah jika layanan yang mereka terima tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh pemerintah Kecamatan Lengkong Kota Bandung masih belum sepenuhnya dapat memberi pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk pelayanan terbaik. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti, hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat salah satunya mengenai diskriminasi pelayanan. Seperti terdapat dimensi lain yaitu *Assurance* (Jaminan dan Kepastian) yakni ketepatan waktu proses pelayanan yaitu lama nya proses penyelesaian pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), hal tersebut merupakan salah satu contoh masih terdapat kemampuan seorang pegawai memberikan pelayanan yang masih kurang optimal.

Pegawai dalam melaksanakan pelayanan belum menunjukkan eksistensi nya seperti masih terdapat pegawai kurang cermat dalam memberikan penanganan.

Selain masalah tersebut laporan kinerja instansi pemerintah pada Kecamatan Lengkong Kota Bandung Tahun 2020 yaitu kurang optimalnya pelaksanaan reformasi birokrasi dan peningkatan pelayanan publik. Dari isu strategis tersebut dikaitkan dengan pelaksanaan tugas pada Kecamatan Lengkong terdapat beberapa permasalahan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya yang secara garis besar adalah 1) belum semua urusan penyelenggaraan pemerintahan daerah dapat dikoordinasikan secara optimal sesuai tugas dan fungsi, 2) keterbatasan kemampuan sumber daya aparatur dalam merumuskan kebijakan dan menyikapi perubahan peraturan, 3) mekanisme dan tata kerja pelaksanaan tugas yang belum optimal.

Pada jurnal Zuchri Abdussamad yang dikutip dalam google scholar Bustomi,T (2016:221) menyatakan bahwa pada dasarnya pemerintah telah melakukan berbagai upaya agar menghasilkan pelayanan yang lebih cepat, tepat, manusiawi, tidak diskriminatif, terjangkau, dan transparan. Namun, upaya-upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah tampaknya belum berjalan optimal. Salah satu indikator yang dapat dilihat dari fenomena ini adalah pada fungsi pelayanan publik yang banyak dikenal dengan pendekatan yang sangat birokratis dan berbelit, sementara pengelola pelayanan publik cenderung lebih bersifat direktif yang hanya memperhatikan/mengutamakan kepentingan pimpinan/organisasinya saja.

Upaya Peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya

peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan (Bustomi,T 2009:156).

Suatu kualitas pelayanan yang baik harus mampu memenuhi kriteria *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) oleh Zeithaml (1990:19) dalam Satibi (2012:80) Berdasarkan kriteria ini, maka pelayanan publik di Kecamatan Lengkong Kota Bandung belum dapat dipastikan kualitasnya.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk penelitian di Kantor Kecamatan Lengkong Kota Bandung, dengan judul : “Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Lengkong Kota Bandung”