

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Konteks Penelitian

Seiring bertambahnya jumlah penduduk di Indonesia, tingkat kebutuhan akan pelayanan publik semakin meningkat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Pandeglang yang memiliki kewenangan sebagai Penyelenggara Administrasi Kependudukan, meliputi kegiatan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

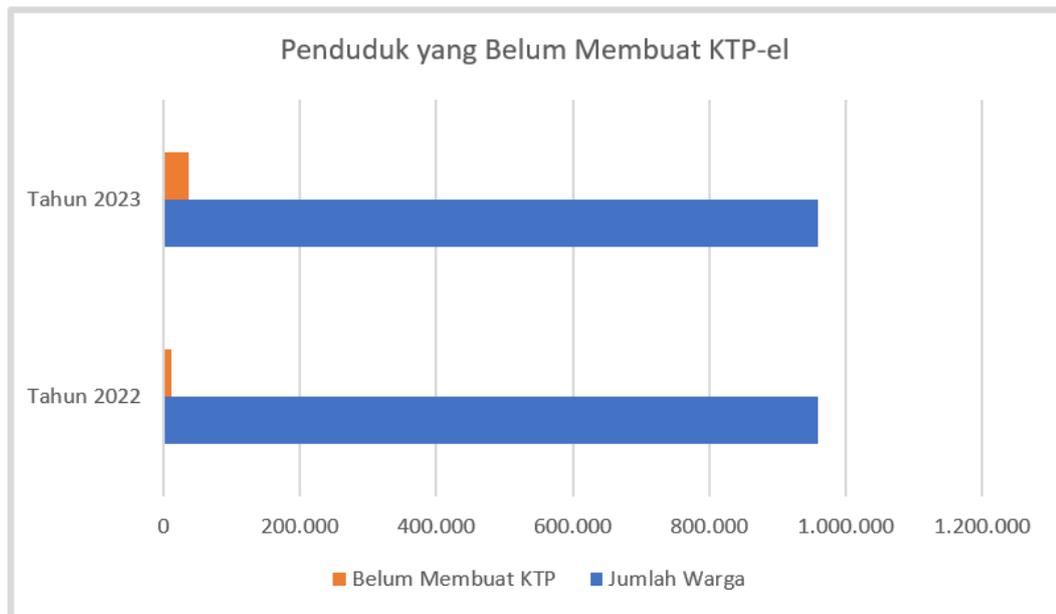
Pelayanan Publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok dalam suatu organisasi atau instansi tertentu dalam melayani masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kata "barang, jasa dan pelayanan administratif" yang dimaksud merupakan hal-hal yang berkaitan dengan publik, barang yang dimaksud bukanlah barang yang diperjualbelikan dalam kehidupan sehari-hari melainkan barang publik (*publik goods*) yang penyediannya dilakukan oleh pemerintah.

Pemerintah wajib untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang Dasar 1945 untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap masyarakat demi tercapainya kesejahteraan, sehingga kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak deskriminatif. 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**, 2009:156).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang mencatat bahwa pada semester dua tahun 2022 lalu, terdapat 11.603 warga atau 1,21 persen dari 960 ribu lebih warga belum memiliki e-KTP. Dari jumlah tersebut didominasi oleh anak muda yang khususnya baru memasuki usia 17 tahun. Jumlah tersebut kemungkinan akan bertambah pada tahun 2023. Berdasarkan Data Kemertian Dalam Negeri, ditemukan bahwa terdapat 24.794 perekam pemula yang harus dimasukkan dalam perencanaan target sasaran (**Nasyarudin**, 2023). Peneliti membuat gambaran berupa grafik sebagai berikut.

Gambar 1. 1

Grafik Penduduk Kabupaten Pandeglang



Sumber: Diolah Peneliti, Februari 2023

Dalam memenuhi kebutuhan akan pelayanan publik yang semakin meningkat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang melakukan langkah-langkah dengan mengambil program yang akan ditempuh untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan yaitu Program Penataan Administrasi Kependudukan.

Dalam Program Penataan Administrasi Kependudukan terdapat berbagai kegiatan yang dilakukan. diantaranya seperti kegiatan pelayanan administrasi kependudukan, pelatihan petugas, bimbingan teknis, penataan dokumen, digitalisasi arsip, sosialisasi, survey kepuasan masyarakat dan masih banyak lagi.

Kualitas pelayanan yang diberikan bisa terlihat dari respon masyarakat terhadap pemerintah, masyarakat sebagai penerima pelayanan dapat melakukan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah. Hal ini menciptakan pandangan terhadap citra pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan, apabila dalam proses pelayanan yang dilakukan kurang optimal maka dapat menciptakan respon yang negatif dari masyarakat, sehingga menimbulkan keraguan dari masyarakat terhadap pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena itu, hal ini bisa menjadi tolak ukur dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah demi tercapainya pelayanan yang optimal.

Permasalahan dalam proses pelayanan publik di Indonesia menurut Rasyid yang dikutip **Thahir** (Dalam **Mauludiah**, 2014), bahwa masalah yang sering terjadi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah menunjukkan bahwa keberadaan birokrasi pemerintah belum menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat, namun sebaliknya ingin dilayani masyarakat. Adanya berbagai keluhan dari masyarakat sebagai pelanggan atas layanan dari proses pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, secara faktual merupakan gambaran dari rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintah. Padahal perilaku aparat birokrasi ini sangat menentukan dalam proses pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang, peneliti menemukan bahwa masih terdapat indikator masalah dalam kualitas pelayanan publik dengan mengacu pada

kualitas pelayanan menurut **Zeithaml** (dalam **Hardiansyah**, 2018) dalam Pembuatan KTP-el seperti:

1. Berwujud (*Tangible*). Fasilitas, sarana, dan prasarana yang belum memadai seperti ruangan yang kurang luas, kursi yang sedikit berkarat, mesin pencetakan KTP yang digunakan merupakan produk lama, jaringan koneksi yang sering gangguan;
2. Empati (*Empathy*). Sikap pegawai yang masih belum memberikan kesan ramah terhadap masyarakat seperti menunjukkan ekspresi muka yang kurang tersenyum saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu berdasarkan hasil studi literatur yang dilakukan, menunjukkan bahwa masih banyak keluhan dari masyarakat yang telah menerima pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang. Masih terdapat permasalahan seperti kurang ramahnya sikap pegawai, lamanya antrian, kurangnya ketepatan waktu, kesalahan input data serta fasilitas yang masih belum mencukupi.

Keluhan yang diberikan masyarakat melalui ulasan di internet menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan terkesan belum optimal, sehingga pandangan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang menjadi negatif.

Berdasarkan pemaparan konteks penelitian di atas, peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian **“Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang”**.

1.2. Fokus Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang sudah peneliti paparkan pada konteks penelitian diatas, maka fokus dari penelitian yang peneliti lakukan yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pembuatan KTP-el dalam proses pencatatan, dengan memperhatikan dimensi kualitas pelayanan, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), serta *Empathy* (Empati). Hal ini dimaksudkan agar kualitas pelayanan bisa berjalan dengan optimal serta menjadi tolak ukur dalam menciptakan pelayanan yang lebih optimal dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat.

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari konteks penelitian dan fokus penelitian di atas, maka peneliti mengangkat masalah dengan merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang?
2. Apa saja faktor penghambat dalam Pelayanan Pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat di atas, maka tujuan dari penelitian yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang.
2. Penelitian bertujuan untuk mengetahui apa saja faktor penghambat dalam Pelayanan Pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang.

1.5. Kegunaan Penelitian

Manfaat penelitian yang dilakukan peneliti diharapkan dapat memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun secara praktis. Berikut kegunaan penelitian, yaitu:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber bacaan, sumber data dan informasi mengenai kualitas pelayanan publik baik itu untuk menambah pengetahuan atau sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian Skripsi program studi Administrasi Publik, Universitas Pasundan.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pembuatan KTP-el.

