

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Konteks Penelitian**

Pemerintah memiliki peranan yang sangat penting dalam menyediakan pelayanan yang prima untuk semua masyarakat. Pelayanan prima merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan yang sebaik baiknya kepada masyarakatnya, sehingga dapat memberikan kepuasan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. 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.

Menurut **Bustomi**, dalam **Jurnal Humanitas, Vol. 1, No. 2, Januari-Juni 2022:156** bahwa baik buruknya produk layanan masyarakat yang diberikan, lebih banyak bergantung pada sejauh mana tanggapan atau kepuasan penerima pelayanan. Kecamatan dan juga organisasi perangkat daerah lainnya, diarahkan untuk menjadi organisasi yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yang dilayaninya, survei secara periodik melalui suatu alat ukur yang baku. Berkaitan dengan hal

tersebut, pada bulan Februari 2004, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara telah menerbitkan Keputusan Nomor Kep/25/M.PAN/ 2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah Kota Bandung.

Kepuasan masyarakat sangat perlu diperhatikan karena hal ini menentukan baik atau tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah. Kepuasan masyarakat pun merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik kepada masyarakat. Maka dari itu, pelayanan yang diberikan harus difokuskan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara maksimal. Pemerintah selaku penyedia layanan yang dibutuhkan masyarakat harus terus berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Tingkat kualitas layanan yang tinggi ada ketika pemberi dan penerima layanan tersebut berinteraksi dengan cara yang saling menguntungkan. Kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan infrastruktur yang tersedia semuanya terkait dengan pelayanan publik. Dimungkinkan untuk mengklasifikasikan layanan sebagai kualitas tinggi jika secara konsisten memenuhi atau melebihi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Di sisi lain, jika layanan tersebut jauh dari harapan pengguna, maka dapat dikatakan bahwa itu tidak memenuhi syarat. Persepsi publik dan aturan atau peraturan tentang kualitas layanan, yang bertentangan dengan perspektif penyedia atau layanan itu sendiri, menentukan apakah suatu layanan itu baik atau buruk.

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.

Kantor Kelurahan Braga merupakan salah satu Kantor Kelurahan di Kota Bandung yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kelurahan Braga meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), dan ada pelayanan yang direkomendasikan antara lain: pembuatan akte kelahiran, akta pernikahan, akta tanah, ijin usaha (HO), pengantar pembuatan Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB) dan Surat Izin Mengemudi (SIM). Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kelurahan Braga bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan.

Kualitas Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Menurut **Bustomi**, dalam **Retorika Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol. 2, No. 2, Maret 2008-197** bahwa kualitas pelayanan terdiri dari dimensi keterandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud. Standar kualitas pelayanan ini merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan dalam rangka pelayanan uang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Berdasarkan peninjauan awal yang dilakukan peneliti pada pertengahan Bulan Februari Tahun 2023 di Kantor Kelurahan Braga Kota Bandung dapat terlihat beberapa permasalahan, yaitu:

1. Permasalahan pertama terlihat dari fasilitas fisik di ruang tunggu pelayanan yakni kurangnya jumlah kursi yang tersedia mengakibatkan masyarakat harus menunggu antrian sampe keluar area tunggu pelayan.
2. Permasalahan kedua terlihat dari dimensi kehandalan terdapat penghambat yaitu kurang di informasikan secara luas kepada masyarakat selaku pengguna layanan terkait standar prosedur pelayanan administrasi kependudukan yang berlaku. Pengguna layanan yang sudah datang ke Kantor Kelurahan Braga harus balik lagi karena kurangnya persyaratan yang dibawa, hal ini membuktikan kurangnya penyampaian informasi kepada masyarakat sekitar Kelurahan Braga.

Berdasarkan pengamatan awal di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Kelurahan Braga Kota Bandung dengan judul: **“Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Braga Kota Bandung”**

## **1.2 Fokus Penelitian dan Perumusan Masalah**

### **1.2.1 Fokus Penelitian**

Pada penelitian ini peneliti memfokuskan penelitian pada Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Braga Kota Bandung. Pada penelitian ini peneliti menggunakan indikator menurut Parasurahman, Zeithaml, dan Berry dalam Hardiansyah 2011 yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah pada penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Braga Kota Bandung?
2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Braga Kota Bandung?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

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

1. Mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Braga Kota Bandung.
2. Mengetahui faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Braga Kota Bandung.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

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

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan peneliti dalam mengembangkan ilmu administrasi publik, khususnya mengenai kualitas pelayanan publik.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat serta bisa menjadi masukan untuk Kantor Kelurahan Braga Kota Bandung terhadap pentingnya kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan agar pelayanan yang dilaksanakan dapat berjalan dengan baik.