

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan mengacu pada sejauh mana suatu organisasi atau institusi memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan melibatkan aspek seperti responsibilitas, keramahan, kecepatan, keakuratan, dan kemampuan untuk memecahkan masalah. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan melibatkan evaluasi terus menerus, pelatihan staff, pengumpulan umpan balik, dan penyesuaian berdasarkan hasil evaluasi tersebut. Kualitas pelayanan yang baik dapat membantu meningkatkan kepuasan masyarakat, membangun loyalitas, dan memperkuat reputasi suatu organisasi.

Responsivitas dan kemudahan akses merupakan poin penting dalam pelayanan. Kemampuan merespon dengan cepat dan memberikan berbagai saluran komunikasi yang mudah diakses membantu menghindari kebingungan serta membangun kepercayaan masyarakat. Selain aspek fungsional, aspek emosional juga penting. Empati dan komunikasi yang efektif membuat masyarakat merasa dihargai dan lebih mungkin untuk tetap setia. Penanganan yang baik terhadap masalah juga mencerminkan komitmen terhadap kualitas pelayanan.

Pelayanan yang superior bukan hanya tentang fungsi produk atau layanan semata, tetapi juga tentang respons cepat, kemudahan akses, empati, komunikasi yang baik, dan penanganan keluhan yang efektif. Pelayanan yang baik juga mampu memberikan kualitas pelayanan yang unggul akan membangun hubungan

kuat dengan masyarakat, mendapatkan rekomendasi, dan memperkuat citra positif.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11) model mereka yang dikenal sebagai model "SERVQUAL," para ahli ini berpendapat bahwa kualitas pelayanan dinilai melalui perbandingan antara harapan masyarakat dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan yang baik terjadi ketika persepsi masyarakat melebihi atau setidaknya sejajar dengan harapan mereka.

Tidak ada pasal khusus dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia (UUD NRI) yang secara langsung mengatur tentang kualitas pelayanan. Namun, prinsip pelayanan publik yang berkualitas secara tidak langsung dapat ditemukan dalam beberapa pasal yang lebih umum mengatur tentang hak-hak warga negara, pemerintahan yang baik, dan administrasi negara. Salah satu pasal yang berkaitan adalah Pasal 27 Ayat (2) UUD NRI Tahun 1945, yang menyatakan bahwa "Setiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan." Pasal ini dapat diartikan bahwa pelayanan publik yang baik dan berkualitas adalah hak setiap warga negara untuk memperoleh penghidupan yang layak, termasuk layanan dari pemerintah yang memenuhi standar kualitas tertentu.

Prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam penyelenggaraan pemerintahan, yang diatur dalam Pasal 6 dan Pasal 7 UUD NRI Tahun 1945, dan juga berimplikasi pada kualitas pelayanan. Pemerintahan yang baik harus memberikan informasi yang jelas, bertanggung jawab atas tindakan dan

kebijakannya, serta melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan. Hal ini akan berdampak positif pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada warga negara.

Berdasarkan Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 menjelaskan 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 pelayan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Karl Albrecht, Albrecht menyoroti pentingnya empat dimensi inti dalam kualitas pelayanan, yang disebutnya sebagai "CARE": kemampuan (*capability*), aksesibilitas (*accessibility*), tanggung jawab (*responsibility*), dan empati (*empathy*). Menurutnya, CARE menjadi dasar bagi pelayanan yang luar biasa.

Kebijakan Pemerintah Pusat dan Daerah Terkait Kualitas pelayanan. Pemerintah pusat dan daerah telah menetapkan berbagai kebijakan dan regulasi terkait dengan Kualitas pelayanan. Beberapa kebijakan ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Oleh karena itu, Bagian Pelayanan Pendaftaran Penduduk dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung harus memastikan bahwa mereka mematuhi semua regulasi dan menjalankan pelayanan mereka sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Pelayanan publik berkaitan erat dengan pelaksanaan tugas-tugas pemerintah. Salah satu contoh yang umum dari jenis layanan ini adalah pelayanan administrasi kependudukan, seperti proses pengurusan Kartu Tanda Penduduk

(KTP). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Bandung bertanggung jawab atas administrasi kependudukan, yang mencakup pembuatan akta kelahiran dan kematian, pengakuan dan pengesahan untuk akta perkawinan dan perceraian, pembuatan kartu keluarga, surat pindah datang antar kabupaten/kota atau provinsi, serta proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), yang kini telah berubah menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL)

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah dokumen resmi yang harus dimiliki oleh semua penduduk Republik Indonesia. Pada tahun 2006, diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 tentang Kartu Tanda Penduduk Elektronik, yang dikenal sebagai Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL), dengan masa berlaku selama 5 tahun. Kemudian, pada tahun 2013, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 diterapkan untuk mengubah ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam revisi tersebut, istilah "KTP" diubah menjadi "Kartu Tanda Penduduk Elektronik" (KTP-EL) sesuai dengan pedoman Ejaan Yang Disempurnakan (EYD) dalam bahasa Indonesia. KTP-EL memiliki masa berlaku seumur hidup untuk warga negara Indonesia, sementara untuk warga negara asing, masa berlakunya disesuaikan dengan masa izin tinggal mereka.

Pengenalan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) mengubah cara pembuatan KTP konvensional di Indonesia, di mana seseorang mungkin memiliki lebih dari satu KTP karena ketiadaan sistem terpadu yang mengintegrasikan data penduduk secara nasional. Situasi ini membuka celah bagi kemungkinan adanya KTP ganda yang bisa di salah gunakan dan sulit di pertanggung jawabkan

penggunaannya. Contohnya, penggunaan KTP ganda dapat dimanfaatkan untuk menghindari pembayaran pajak atau untuk menyembunyikan identitas asli demi melakukan tindakan terorisme, dan lain sebagainya. Untuk mengatasi masalah duplikasi tersebut dan sekaligus menciptakan identitas tunggal, maka dari itu diterapkanlah KTP Elektronik yang berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK). KTP Elektronik dengan basis NIK Nasional menyertakan kode keamanan dan data elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi identitas seseorang. Data elektronik tersebut mencakup informasi pribadi seperti biodata, foto, tanda tangan, dan sidik jari penduduk yang bersangkutan. Implementasi program KTP Elektronik berbasis NIK Nasional ini bertujuan untuk memberikan identitas tunggal yang dapat digunakan secara multifungsi, memudahkan penduduk dalam mendapatkan pelayanan dari instansi pemerintah maupun swasta tanpa perlu lagi memiliki KTP-EL lokal.

Berdasarkan observasi penjajagan awal, penelitian menemukan permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandung bagian pelayanan pendaftaran penduduk diantaranya :

1. *Tangibles* (bukti fisik) tidak optimal, yang mengakibatkan pelayanan yang tidak optimal, contohnya usia peralatan yang digunakan sudah *out of date*.
2. *Realibility* (keandalan) pegawai/petugas rendah, yang mengakibatkan pelaksanaan pelayanan tidak sesuai dengan target, contohnya pelayanan

yang dilaksanakan tidak konsisten diakibatkan oleh adanya gangguan jaringan atau *down server*.

Berdasarkan dengan uraian latar belakang diatas, membuat peneliti menjadi tertarik melakukan penelitian karena memfokuskan pada evaluasi kualitas pelayanan di bagian Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, khususnya dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL). Fokus pada permasalahan seperti kurangnya peralatan, keandalan sistem, dan responsivitas yang lambat menunjukkan tantangan nyata yang perlu diidentifikasi dan diatasi. Maka dari itu peneliti tertarik membahas lebih lanjut dengan melakukan penelitian menggunakan pendekatan Kualitatif dengan laporan yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP-EL di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Kota Bandung”**

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini yaitu berkaitan dengan menganalisis kualitas pelayanan pada Bagian Pelayanan Pendaftaran Penduduk dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang belum berjalan dengan efektif berdasarkan, dimensi atau alat ukur dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11) yaitu :

- 1) *Tangibles* (bukti fisik)
- 2) *Realibility* (keandalan)
- 3) Responsiveness (responsif)
- 4) Assurance (Jaminan)

5) Empathy (Empati)

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah saya temukan maka dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah dari peneliti yaitu:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk pada Bagian Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung ?
2. Faktor - Faktor manakah yang menghambat kualitas pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk pada Bagian Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang saya buat diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan yang Disediakan oleh Bagian Pendaftaran Penduduk dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung
2. Mengetahui faktor yang menghambat Kualitas Pelayanan dalam pada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti berharap ini dapat memiliki kegunaan dalam kehidupan, sebagai berikut:

1) Kegunaan Akademis

Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan kajian studi ilmu Administrasi Publik pada umumnya, sehingga dapat memperbanyak pengetahuan mengenai kualitas pelayanan, khususnya Bagian Pendaftaran Penduduk dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

2) Kegunaan Praktis

Dalam pelaksanaannya, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk alternatif pemikiran atau pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat, serta sebagai bahan evaluasi terhadap persoalan-persoalan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Bagian Pendaftaran Penduduk dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, sehingga dalam pelaksanaan tugas dan fungsi akan menjadi efektif, efisien, dan komunikatif.