

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sebagai perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintah dan pelayanan umum di bidang Administrasi Kependudukan, salah satunya sebagai pelaksana pembuatan atau pelayanan e-KTP. Pemberlakuan e-KTP ini tercantum berdasarkan Perda Kota Bandung No 21 Tahun 1997, Perda Kota Bandung no 5 Tahun 2001 tentang pembentukan dan susunan organisasi Dinas Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung.

Pembuatan e-KTP ini tentunya berlaku bagi semua warga Kota Bandung yang terdata sebagai penduduk Kota Bandung. Pelaksanaan e-KTP dipandang sangat relevan dalam rencana pemerintah untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas guna menghasilkan data kependudukan yang lebih cepat dan akurat. Pembuatan e-KTP ini menjadi salah satu identitas penduduk yang wajib dimiliki oleh seluruh Warga Negara Republik Indonesia. E-KTP memiliki masa berlaku seumur hidup. Dengan adanya e-KTP berguna untuk identitas diri dan selain itu juga KTP salah satu wujud pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya.

Kualitas pelayanan publik di tentukan oleh seberapa baik sikap dan perilaku penyedia layanan atau instansi pemerintahan dalam melaksanakan tugas dan wewenang kepada masyarakat serta tingkat kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan dalam instansi pemerintah adalah melayani konsumen sesuai keinginan dan kebutuhannya, memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pemberian pelayanan sudah dinilai ketetapanya

karena yang diberikann adalah kualitas sebagai uapaya pemenuhan kewajiban dan memberikan pelayananan yang baik kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, peneliti menemukan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung masih belum optimal. Pertama, permasalahan terkait dimensi Tangible bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung masih kurang terkait sarana operasional, fasilitas fisik yang belum memadai seperti kursi yang terbilang kurang dikarenakan banyaknya masyarakat yang membutuhkan pelayanan, sehingga dalam menunggu antrian harus menunggu sambil berdiri. Lalu, koneksi jaringan internet yang buruk mengakibatkan data tidak dapat terinput. Kedua, Permasalahan terkait dengan dimensi Responsiveness yaitu kurang responsif nya pegawai pada bagian pelayanan sehingga proses pembuatan e-KTP ini memerlukan waktu yang cukup lama yang secara tidak langsung berdampak pada pelayanan yang kurang efektif.

Kendala yang berdampak pada kualitas pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung menjadi kurang efektif dan efisien. Perlu adanya evaluasi terhadap pegawai atau pelayan dalam organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung agar pelayanan yang diberikan menjadi jauh lebih baik lagi dandapat memuaskan masyarakat. Sebab suatu organisasi membutuhkan pegawai yang handal yang mampu memberikan pelayanan yang baik, mampu memberikan ketepatan waktu terhadap masyarakat serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dalam proses pelayanan.

Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UndangUndang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan telah mengamanatkan agar Pemerintah

mengambil peran aktif dalam pelayanan administrasi 4 kependudukan. Dalam hal ini selain penduduk aktif untuk mengurus dokumen kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selaku instansi pelaksana juga harus aktif untuk memberikan pelayanan dengan mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan diarahkan sebagai wujud pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan, sebagai upaya peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan individu atau kelompok birokrasi untuk memberikan bantuan dalam pelayanan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh seberapa baik sikap dan perlakuan penyedia pelayanan atau instansi pemerintahan dalam melaksanakan tugas dan wewenang kepada masyarakat serta tingkat kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan dalam instansi pemerintahan adalah melayani konsumen sesuai keinginan dan kebutuhannya, pelayanan yang sesuai dengan kemampuan pemberian dan penerimaan pelayanan serta mengacu pada prinsip efisien dan efektivitas. Memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat juga sangat menentukan kepuasan penerima jasa kepada penyedia pelayanan guna mencapai kualitas pelayanan itu sendiri.

Untuk bisa menilai kualitas pelayanan publik, diperlukan adanya suatu pemahaman untuk membantu dan memahami bagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik ini bekerja

sehingga dapat menghasilkan output yang berkualitas. Output yang berkualitas ini merupakan pelayanan yang sesuai dengan tingkatkepuasan masyarakat, Pemerintah pada hakikatnya memiliki tugas pokok dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan menjadi kunci utama dimana seluruh instansi dapat mencapai tujuan organisasi. Hal ini mengedepankan kebutuhan masyarakat sebagai pelanggan, akan tetapi pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung masih belum efektif dan efisien. Dengan demikian pelayanan publik tidak adanya melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat dapat menciptakan kondisi yang lebih baik pada setiap anggotanya. Sehingga dalam organisasi publik harus dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, lebih berkualitas, profesional, efektif dan efisien. Karena pada hakikatnya, pelayanan sudahmenjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara optimal.

Pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan demi terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien yang menghasilkan kepuasan dari seluruh masyarakat yang melakukan pembuatan e-KTP, khususnya pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Hal tersebut yang melatarbelakangi peneliti untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana **“KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penelitian diatas maka peneliti berusaha untuk merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?
2. Untuk mengkaji dimensi mendorong dan menghambat Kecamatan Bojongloa Kidul pada kualitas pelayanan.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Administrasi EKTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
2. Untuk memperoleh solusi mengatasi permasalahan yang terjadi dalam Kualitas Pelayanan Administrasi E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan kontribusi dalam mengembangkan teori dan konsep dalam disiplin ilmu administrasi 7 publik khususnya dalam pengembangan konsep Kualitas Pelayanan Administrasi E- KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

2. Manfaat Praktis

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung: penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, evaluasi dan masukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung untuk lebih mengoptimalkan pelayanan administrasi kependudukan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam pelayanan administrasi kependudukan E-KTP di masyarakat Kota Bandung.