# **BAB I**

# **PENDAHULUAN**

## **1.1 Konteks Penelitian**

 Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dantetap dijadikan pilihan oleh pelanggan. Menurut Parasuraman dalam Lopiyadi (2013:148), mengatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima.

 Peningkatan pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintah dititik beratkan pada upaya-upaya mempermudah pelayanan, mempercepat pelayanan, memperpendek birokrasi, transparansi, dan adanya kepastian dalam pelayanan, sehingga melalui peningkatan pelayanan diharapkan keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah selama ini, seperti: prosedur dan tata pelayanan yang diberikan yang tidak jelas, waktu pelayanan yang tidak tepat, mekanisme pelayanan yang berbelit-belit dan biaya pelayanan yang tidak pasti akan dapat dihindari.

 Berdasarkan Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelaynan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Zeithaml dan Bitner (2006:110) kualitas layanan adalah suatu evaluasi yang terfokus yang mencerminkan persepsi konsumen akan *reability, assurance, responsiveness, emphaty, dan tangibles*. Sedang Tjiptoni (2007:59) mendefinisikan kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi harapan konsumen. Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan public sesuai tujuan pembentukannya. Salah satu permasalahan krusial yang dihadapi pemerintah kota dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini adalah dalam penerbitan izin yang pada prinsipnya mengacu pada standar pelayanan dalam UU No.25 tahun 2009 dan PP No.96 tahun 2012 tentang pelayanan publik.

 Kecamatan Bandung Kulon menjadi menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pembuatan e-KTP. Tentunya pembuatan e-KTP ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk Kecamatan Bandung Kulon. 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 eKTP ini menjadi salah satu identitas penduduk yang wajib dimiliki oleh seluruh warga Negara Republik Indonesia. Kartu Tanda Penduduk dikenal dengan nama electronic Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) yang 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.

 Dengan hasil penjajakan yang peneliti lakukan di Kecamatan Bandung Kulon, peneliti menemukan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Di Kecamatan Bandung Kulon masih belum optimal seperti sumber daya manusia yang belum memadai, adanya gangguan sinyal terkait jaringan internet, adanya gangguan downnya server oleh karena itu menyebabkan keterlambatan dalam proses pembuatan electronic e-KTP yang menyebabkan keterbatasan stok blangko karena proses pengadaan yang sedang berjalan di Kementerian Dalam Negeri, serta tidak adanya kepastian waktu dalam penyelesaian pembuatan e-KTP sehingga masyarakat tidak tahu e-KTP tersebut selesai.

 Sehingga pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Bandung Kulon belum efektif dan efisien. Perlu adanya keberadaan pegawai dalam organisasi di Kecamatan Bandung Kulon mendahulukan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan. Sebab suatu organisasi membutuhkan pegawai yang andal yang mampu memberikan pelayanan dengan baik, mampu memberikan informasi terhadap masyarakat serta menggunakan sarana dan prasarana yang ada dalam proses pelayanan.

 Menurut **Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik** menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelavanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan ole individu atau kelompok birokrasi untuk memberikan bantuan dalam pelayanan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

 **Peraturan Daerah (Perda) tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kabupaten Bandung dalam Pasal 14 ayat 1** menyatakan bahwa Kartu Tanda Penduduk yang selanjutnya disingkat KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan dan ditandatangani ole Kepala Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dengan demikian adanya program electronic KTP ini baik bagi masyarakat, bangsa dan negara agar terciptanya tertib administrasi. Maka electronic KTP sebagai bukti identitas khusus penduduk dalam suatu wilayah NKRI yang berlaku seumur hidup.

 Pada dasarnya pelayanan publik keterkaitan dengan aparatur negara sebagai pelaksana dan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik harus bertanggungjawab terhadap masyarakat karena tingkat kualitas pelayanan publik sangat berpengaruh dalam tingkat kepuasan masyarakat. Sehingga menjadi suatu kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang/jasa dan pelayanan administrasi terkait dengan kepentingan publik.

 **Moenir (2006)** yang dikemukakan oleh **Hardiyansyah** dalam buku **Kualitas Pelayanan Publik (2018:23)** menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan ole seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Hal ini ditunjukkan bahwa pelayanan sebuah aktivitas yang diberikan oleh penyedia pelayanan kepada masyarakat yang dilayani guna untuk memfasilitasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

 **Menurut Goetsch & Davis (2005),** kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan publik akan memuaskan apabila dalam pelayanan tersebut memenuhi harapan masyarakat karena di dalam kualitas pelayanan sangat penting dan selalu menjadi fokus terhadap kepuasan pelanggan. Apabila masyarakat tidak merasakan kepuasan terhadap suatu pelayanan maka pelayanan tersebut dapat dikatakan tidak berkualitas dalam memberikan pelayanan ke masyarakat.

 Pemberian pelayanan yang baik salah satunya dalam penyedia pelayanan untuk memuaskan masyarakat. jika layanan yang diterima sudah sesuai dengan penerima layanan maka pemberian layanan tersebut memiliki kualitas yang baik, dan apabila jika layanan yang diterima dirasakan lebih rendah tau tidak sesuai harapan penerima maka dapat kualitas layanan tersebut kurang baik. Masyarakat akan merasakan kepuasan jika mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas.

 Penilaian kualitas pelayanan publik, terkait adanya suatu pemahaman untuk membantu dan memahami bagaimana seharusya lembaga pelayanan publik ini bekerja sehingga dapat menghasilkan output yang berkualitas. Output yang berkualitas ini mencakup output yang bagus dan sesuai dengan tingkat kepuasan 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 dapat mengedepankan kebutuhan masyarakat sebagai pelangggan, akan tetapi pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah terutama di Kecamatan Bandung Kulon masih belum efektif dan efisien. Oleh karena itu perubahan kehidupan dunia yang sangat cepat mempunyai pengaruh terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum.

 Pelayanan publik tidak adanya melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat dapat menciptakan kondisi yang ada pada setiap anggotanya. Sehingga dalam organisasi publik harus dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, lebih berkualitas, profesional, proporsional, efektif dan efisien. Oleh karena itu, pelayanan sudah menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara optimal. Berdasarkan uraian latar belakang di atas bahwa kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan Bandung Kulon belum dapat memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara baik, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kecamatan Bandung Kulon Kota Bandung dengan judul **"Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP di Kecamatan Bandung Kulon Kota Bandung’’.**

## **Fokus Penelitian**

Berdasarkan konteks penelitian di atas, maka dalam fokus penelitiannya peneliti mengambil mengenai yang berhubungan dengan focus penelitian yang akan dikaji yaitu untuk mendeskripsikan bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Di Kecamatan Bandung Kulon. Pada penelitian ini peneliti menggunakan indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithhaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) : Tangible (berwujud), Reliabelity (kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Empathy (Empati). Berikut uraian dimensi kualiatas pelayanan:

1. *Reliability* (kehandalan), meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), meliputi kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan. Misalnya, karena keterlambatan keberangkatan pesawat, penumpang diberi makanan dan minuman.
3. *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan risiko.
4. *Empathy (*empati), meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, serta kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.
5. *Tangibles* (produk-produk fisik), meliputi tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

## **1.3 Perumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang yang peneliti telah jelaskan diatas, peneliti menarik rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Kependudukan Di Kecamatan Bandung Kulon Kota Bandung?
2. Bagaimana hambatan terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Di Kecamatan Bandung Kulon Kota Bandung?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk memahami Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Di Kecamatan Bandung Kulon Kota Bandung
2. Untuk memahami hambatan terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Di Kecamatan Bandung Kulon Kota Bandung.

## **Kegunaan Penelitian**

Penulis menyadari sepemuhnya bahwa karya tulis ini masih memiliki keterbatasan, namun penulis berharap dapat memberikan kegunaan secara teoritis maupun praktis.

### **1.5.1 Kegunaan teoritis**

Secara Teoritis, bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan pengalaman, serta memperluas pandangan dalam menerapkan gagasan yang relevan dengan administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Di Kecamatan Bandung Kulon Kota Bandung.

### **1.5.2 Kegunaan praktis**

Secara Praktis, Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta masukan yang berguna sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi mengenai kualitas Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Di Kecamatan Bandung Kulon Kota Bandung. Untuk bahan pertimbangan dalam pemecah masalah yang dihadapi oleh pemerintah untuk lebih meningkatkan mengenai Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Di Kecamatan Bandung Kulon Kota Bandung. hasil Penelitian ini berharga sebagai sumber alternatif untuk dipikirkan atau dipertimbangkan dalam penilaian anda berdasarkan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Di Kecamatan Bandung Kulon Kota Bandung.

### **1.5.3 Kegunaan Peneliti**

Hasil penelitian diharapkan menambah pengalaman keilmuan mengenai Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Di Kecamatan Bandung Kulon Kota Bandung.