

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang memiliki posisi strategis dalam kehidupan bernegara. Administrasi kependudukan tidak hanya berkaitan dengan pencatatan identitas warga negara, tetapi juga menjadi instrumen dasar bagi negara dalam merencanakan pembangunan, menyediakan layanan publik, dan memastikan terpenuhinya hak-hak sipil masyarakat. Dokumen seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan dokumen kependudukan lainnya menjadi prasyarat administratif bagi masyarakat untuk mengakses berbagai layanan fundamental seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, serta layanan hukum. Oleh karena itu, pelayanan administrasi kependudukan harus diselenggarakan secara prima, akuntabel, cepat, dan profesional sesuai amanat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Regulasi tersebut menekankan pentingnya penyederhanaan prosedur, peningkatan kualitas layanan, dan pemanfaatan teknologi informasi sebagai bagian dari tata kelola pelayanan publik yang modern.

Dalam konteks otonomi daerah, tanggung jawab penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di tingkat lokal berada pada pemerintah kabupaten/kota melalui perangkat daerah seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Meskipun pelayanan utama berada di tingkat

kabupaten atau kota, kecamatan menjadi ujung tombak pelayanan karena lebih dekat dengan masyarakat dan intensitas interaksi antara petugas pelayanan dan warga terjadi paling banyak di level ini. Kecamatan berperan sebagai perpanjangan tangan pemerintah daerah dalam pelayanan administrasi kependudukan, terutama untuk proses verifikasi berkas, pelayanan konsultasi, penerimaan permohonan, dan penyampaian informasi kepada masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan merupakan representasi langsung dari kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah daerah.

Kualitas pelayanan publik mencakup berbagai aspek mulai dari kecepatan, keakuratan, keramahan, hingga kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Sebagaimana Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Sebagaimana tertuang dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003, penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi standar sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan dan kejelasan sangat penting di sektor publik, prosedurnya jelas, dapat dimengerti, dan mudah diterapkan.
- b. Kesederhanaan dan kejelasan di antara tempat-tempat di mana klarifikasi ini diperlukan adalah sebagai berikut:

- 1) Pada bagian ini, Anda dapat menemukan persyaratan teknis dan administratif untuk layanan publik.
 - 2) Yang dimaksud dengan "unit kerja" atau "pejabat" adalah mereka yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik dan menangani pengaduan/masalah/perselisihan.
 - 3) Rincian tentang biaya layanan publik dan pilihan pembayaran.
- c. Prediktabilitas masa depan, Pelayanan publik dapat diberikan dalam batas waktu yang telah ditentukan dengan gangguan seminimal mungkin.
 - d. Semua komoditas pelayanan publik diterima sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku, dan tepat waktu.
 - e. Kesehatan dan kesejahteraan seseorang mereka merasa aman dan terlindungi ketika mereka menggunakan layanan publik, berkat teknik dan hasil mereka.
 - f. Kewajiban dan tanggung jawab keluhan atau kesulitan yang timbul selama pemberian layanan publik ditangani oleh manajemen atau pejabat yang ditunjuk dari penyedia layanan publik.
 - g. Termasuk di dalamnya sarana dan prasarana kerja, beserta perlengkapan kerja dan sistem pendukung lainnya seperti fasilitas teknologi komunikasi (telematika), guna menjamin organisasi dapat melaksanakan tugasnya.
 - h. Penting agar fasilitas tersebut berada di area yang umumnya dapat diakses oleh masyarakat umum, serta memiliki fasilitas layanan yang dapat diakses dengan cepat melalui telekomunikasi dan teknologi informasi.

- i. Penyedia layanan perlu mempertahankan tingkat disiplin yang tinggi untuk mempertahankan kesopanan, kesopanan, dan keramahan. Bersikap sopan dan menyenangkan, bersikap baik, dan memberikan layanan dengan kejujuran.
- j. Kemudahan Penggunaan Lingkungan layanan yang terorganisir dengan baik harus menawarkan fasilitas seperti ruang tunggu yang menyenangkan dan sehat; parkir; kamar mandi; tempat salat; dan kemudahan lainnya bagi pelanggan.

Pelayanan publik berkualitas baik jika memenuhi prinsip-prinsip berikut: keterbukaan dan akuntabilitas dan kesetaraan perimbangan hak individu dengan tanggung jawab masyarakat, profesionalisme, aksesibilitas, dan kenyamanan.

Kabupaten Bandung sebagai daerah dengan jumlah penduduk besar di Jawa Barat menghadapi tantangan pelayanan kependudukan yang kompleks. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah penduduknya mencapai lebih dari 3,7 juta jiwa. Kecamatan Margahayu termasuk wilayah dengan kepadatan penduduk tinggi, dengan jumlah penduduk lebih dari 150 ribu jiwa, sehingga tekanan terhadap pelayanan administrasi kependudukan lebih besar dibandingkan kecamatan dengan kepadatan lebih rendah.

Tingginya kebutuhan masyarakat terhadap dokumen kependudukan menuntut kecamatan untuk mampu menyelenggarakan layanan yang cepat, responsif, transparan, dan sesuai standar operasional prosedur (SOP). Namun, beban pelayanan yang tinggi tidak selalu diimbangi dengan kapasitas sumber daya manusia dan sarana-prasarana yang memadai, sehingga sering menimbulkan

kendala dalam pelaksanaan pelayanan di lapangan. Kondisi ini kemudian berdampak pada persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Sejalan dengan perkembangan teknologi dan kebijakan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kabupaten Bandung meluncurkan inovasi layanan berbasis digital, seperti *Bedas Digital Services*. Aplikasi ini dikembangkan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor kecamatan. Secara konseptual, digitalisasi ini diharapkan dapat mengurangi antrean, mempercepat alur pelayanan, serta meningkatkan transparansi dan efisiensi. Namun demikian, hasil penelitian awal menunjukkan bahwa meskipun keberadaan aplikasi digital telah meningkatkan aksesibilitas, respon petugas dalam menindaklanjuti permohonan online masih dinilai terbatas. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya mampu menggantikan peran interaksi petugas secara langsung, sehingga aspek sikap, komunikasi, dan profesionalitas aparatur tetap menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan masyarakat.

Fenomena mengenai sikap petugas ini menjadi penting karena sejumlah evaluasi informal yang dilakukan masyarakat melalui ruang publik seperti *Google Reviews* memperlihatkan bahwa keluhan terbanyak justru terkait pada aspek non-teknis, yaitu perilaku petugas. Beberapa ulasan bernilai rendah menyoroti sikap petugas yang dinilai kurang ramah, tidak komunikatif, kurang memberikan penjelasan, serta kurang menunjukkan empati terhadap kondisi warga yang sedang membutuhkan pelayanan. Keluhan-keluhan tersebut menunjukkan adanya masalah

pada indikator *empathy*, *assurance*, dan *responsiveness*, yang dalam teori kualitas pelayanan publik seperti SERVQUAL merupakan unsur krusial yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan. Dengan demikian, masalah utama bukan hanya pada teknis pelayanan, melainkan juga pada dimensi interaksi antar manusia yang sangat menentukan pengalaman pelayanan masyarakat.

Menyoroti fenomena sikap petugas yang dinilai kurang ramah oleh masyarakat yang membuat warga merasa kurang dihargai, ini menunjukkan kelemahan pada dimensi *empathy* dalam pelayanan. Selanjutnya, masyarakat juga menyoroti komunikasi petugas yang kurang efektif, di mana petugas tidak memberikan penjelasan yang cukup mengenai prosedur maupun alur pelayanan. Kondisi ini menimbulkan kebingungan dan memperlihatkan lemahnya dimensi *responsiveness* dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat.

Sejumlah penelitian terdahulu turut mendukung adanya permasalahan kualitas layanan di Kecamatan Margahayu. Penelitian mengenai kinerja pegawai di kecamatan ini menunjukkan, bahwa kemampuan aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan masih belum optimal dalam beberapa aspek. Aspek-aspek seperti kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, ketelitian dalam memeriksa berkas, hingga komunikasi interpersonal dengan masyarakat menjadi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Di sisi lain, penelitian lain yang mempelajari implementasi inovasi digital di Kecamatan Margahayu juga menemukan bahwa meskipun aplikasi Bedas *Digital Services* berkontribusi dalam meningkatkan akses pelayanan, responsivitas petugas dalam

menindaklanjuti permohonan masyarakat tetap menjadi kendala yang belum terselesaikan.

Temuan-temuan tersebut menunjukkan adanya *gap* yang cukup signifikan antara standar pelayanan yang ditetapkan pemerintah dengan kondisi pelayanan yang dirasakan masyarakat di Kecamatan Margahayu. Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang administrasi kependudukan menuntut adanya pelayanan yang cepat, tepat, akurat, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Namun secara empirik, pelayanan administrasi kependudukan di Margahayu masih menghadapi tantangan dalam memastikan bahwa petugas memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar sikap profesional. *Gap* ini tidak boleh diabaikan karena dapat mempengaruhi kualitas keseluruhan penyelenggaraan pelayanan publik, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, serta efektivitas kebijakan pemerintah daerah dalam reformasi birokrasi.

Perubahan kebijakan dan tuntutan pelayanan publik juga semakin meningkat seiring berkembangnya teknologi informasi. Pemerintah Kabupaten Bandung mendorong transformasi layanan administrasi kependudukan melalui digitalisasi, seperti pemanfaatan Aplikasi Bedas *Digital Services* yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan secara daring. Namun, efektivitas penerapan inovasi layanan digital tersebut masih bergantung pada kesiapan aparatur di tingkat kecamatan. Sejumlah masyarakat masih melaporkan bahwa respons petugas terhadap permohonan layanan digital maupun tatap muka belum konsisten. Kondisi ini terlihat dari beberapa ulasan publik yang mengeluhkan keterlambatan

tanggapan, kurangnya kejelasan informasi, serta sikap petugas yang dianggap kurang komunikatif dan kurang ramah dalam memberikan pelayanan.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa tantangan dalam peningkatan kualitas pelayanan bukan hanya terkait prosedur atau sarana prasarana, tetapi juga menyangkut aspek sumber daya manusia, khususnya sikap, komunikasi, dan sensitivitas aparatur dalam merespons kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan yang sangat bergantung pada akurasi data dan ketepatan waktu, perilaku petugas menjadi elemen krusial karena berdampak langsung pada persepsi kepuasan masyarakat. Ketika interaksi antara petugas dan warga tidak berlangsung efektif, masyarakat cenderung memandang kualitas layanan sebagai buruk meskipun prosedur dan sistem telah dibenahi.

Lebih jauh, masyarakat kini semakin kritis dan memiliki ekspektasi lebih tinggi terhadap pelayanan publik. Akses terhadap media digital memungkinkan warga menyampaikan keluhan secara terbuka melalui platform seperti Google Review atau media sosial, yang kemudian menjadi cerminan persepsi publik terhadap kinerja instansi. Sebagian ulasan dengan rating rendah menyoroti aspek sikap Petugas di Kecamatan Margahayu, seperti kurang ramah, kurang informatif, atau kurang responsif terhadap pertanyaan atau keluhan warga. Kritik-kritik ini mengindikasikan masih adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dengan praktik sehari-hari di lapangan.

Meski secara kelembagaan Kecamatan Margahayu telah menerapkan standar operasional pelayanan, implementasinya masih menghadapi tantangan pada tataran interaksi petugas dengan masyarakat. Penelitian terdahulu juga

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan sangat dipengaruhi oleh kompetensi, etika pelayanan, serta kemampuan komunikasi aparatur.

Dengan demikian, kebutuhan untuk menganalisis secara mendalam bagaimana kualitas pelayanan di Kecamatan Margahayu berjalan, khususnya dari sisi perilaku dan responsivitas petugas, menjadi relevan dan penting, sekaligus mengidentifikasi aspek-aspek yang masih menjadi keluhan masyarakat. Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut yang dituangkan ke dalam penelitian skripsi yang berjudul: **“Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung”**

1.2. Fokus Penelitian

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam keberhasilan penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu jenis pelayanan yang paling sering diakses oleh masyarakat karena menyangkut dokumen-dokumen dasar seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan berbagai dokumen legal lainnya. Pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh aspek prosedural, tetapi juga dipengaruhi oleh sikap, perilaku, dan kemampuan aparatur dalam mengelola interaksi dengan masyarakat. Kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik apabila pegawai mampu memberikan pelayanan sesuai standar, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta menunjukkan etika pelayanan yang profesional.

Tjiptono (2012:59–67) menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya organisasi untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang konsisten, empatik, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Dalam konteks Kecamatan Margahayu, kualitas pelayanan menjadi isu relevan karena tingginya permintaan layanan, mobilitas penduduk, serta munculnya berbagai keluhan masyarakat mengenai responsivitas petugas.

Kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh interaksi langsung antara pemberi layanan dan pengguna layanan, di mana pengalaman pelayanan lebih banyak dibentuk oleh sikap, kemampuan komunikasi, dan responsivitas petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat. Terdapat lima dimensi untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2018:57) sebagai berikut:

1. *Tangibles* (berwujud): kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability* (keandalan): kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness* (ketanggapan): kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan): kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy* (Empati): sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, dimensi-dimensi tersebut sangat relevan, sebab pelayanan dilakukan secara langsung dengan masyarakat dan membutuhkan ketelitian tinggi dalam memproses dokumen kependudukan. Pelayanan yang kurang responsif atau petugas yang kurang ramah dapat menimbulkan persepsi negatif, bahkan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini perlu difokuskan untuk menggali bagaimana implementasi standar pelayanan dilakukan serta untuk memahami kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Margahayu secara lebih komprehensif, terutama pada aspek sikap petugas, profesionalitas, kemampuan komunikasi, serta responsivitas aparatur dalam melayani masyarakat.

Dengan demikian, dalam bagian fokus ini, peneliti menetapkan bahwa penelitian akan memusatkan perhatian pada proses pelayanan administrasi kependudukan yang melibatkan interaksi langsung antara petugas dan masyarakat, termasuk proses alur pelayanan, mekanisme komunikasi, ketepatan waktu, dan pemanfaatan teknologi pelayanan.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan fokus penelitian yang peneliti telah jelaskan di atas, maka peneliti menarik rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut “Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung?”

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut: Untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung.

1.5. Kegunaan penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan kontribusi yang bermakna baik secara teoritis maupun praktis. Berikut kegunaan penelitian yang dapat diharapkan dari penelitian ini:

1. Secara Teoritis

Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan kajian ilmiah dalam bidang Administrasi Publik khususnya terkait kualitas pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan, sehingga dapat memperbanyak pengetahuan dan memperluas pandangan, khususnya dalam studi pelayanan publik di tingkat pemerintahan umum perangkat daerah kabupaten atau kota.

2. Secara Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi bagi Kecamatan Margahayu untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi kependudukan, terutama terkait responsivitas, prosedur layanan dan sikap petugas. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan peningkatan kualitas layanan yang lebih efektif dan sesuai kebutuhan masyarakat.