

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat. Administrasi kependudukan berkaitan langsung dengan pencatatan dan pengelolaan data penduduk, mulai dari penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), akta kelahiran, akta kematian, surat pindah, hingga berbagai dokumen kependudukan lainnya. Dokumen-dokumen tersebut tidak hanya berfungsi sebagai identitas dan bukti status seseorang sebagai penduduk, tetapi juga menjadi persyaratan dalam memperoleh berbagai pelayanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, pekerjaan, perbankan, bantuan sosial, pemilu, serta pelayanan pemerintahan lainnya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu aspek yang perlu mendapatkan perhatian dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan administrasi kependudukan pada tingkat kecamatan menjadi salah satu bentuk pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat. Kecamatan memiliki posisi strategis karena menjadi salah satu unsur pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam pelaksanaan berbagai urusan pemerintahan dan pelayanan publik. Kedekatan tersebut menyebabkan masyarakat memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, kemudahan prosedur, kejelasan informasi, sikap aparatur, maupun ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan. Pelayanan yang mampu

memenuhi harapan masyarakat akan memberikan kontribusi terhadap terciptanya kepuasan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah.

Kecamatan Babakan Ciparay merupakan salah satu kecamatan yang berada di wilayah Kota Bandung. Sebagai bagian dari penyelenggara pemerintahan di tingkat kewilayahan, Kecamatan Babakan Ciparay memiliki peranan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku. Masyarakat yang berdomisili di wilayah Kecamatan Babakan Ciparay membutuhkan pelayanan administrasi yang mudah diakses, jelas, cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Tingginya kebutuhan masyarakat terhadap dokumen administrasi kependudukan menjadikan kualitas pelayanan pada tingkat kecamatan sebagai salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan dan dievaluasi secara berkelanjutan. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada dasarnya tidak hanya dapat dilihat dari terselesaikannya dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari bagaimana proses pelayanan tersebut diberikan kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas seharusnya mampu memberikan kepastian mengenai persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau ketentuan yang berlaku, serta mekanisme pengaduan apabila masyarakat mengalami kendala. Dengan demikian, keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir berupa dokumen kependudukan, tetapi juga oleh kualitas proses pelayanan yang dirasakan masyarakat selama berinteraksi dengan aparatur pemerintah.

Salah satu aspek yang menjadi perhatian dalam kualitas pelayanan adalah keandalan (*reliability*) aparatur dalam memberikan pelayanan. Keandalan berkaitan

dengan kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, keandalan sangat diperlukan karena kesalahan dalam memasukkan data, ketidaktepatan informasi, atau ketidaksesuaian dokumen dapat menimbulkan permasalahan bagi masyarakat. Oleh sebab itu, aparatur pelayanan dituntut memiliki kemampuan dan ketelitian yang memadai sehingga setiap dokumen dan informasi yang diberikan kepada masyarakat dapat dipertanggungjawabkan. Selain keandalan, daya tanggap (*responsiveness*) juga menjadi bagian penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Daya tanggap berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas untuk membantu masyarakat serta memberikan pelayanan secara cepat. Masyarakat pada umumnya mengharapkan proses pelayanan yang tidak berbelit-belit dan petugas yang mampu memberikan respons terhadap kebutuhan maupun permasalahan yang mereka hadapi. Ketika masyarakat harus menunggu dalam waktu yang lama, memperoleh informasi yang tidak jelas, atau mengalami kesulitan dalam memperoleh bantuan dari petugas, kondisi tersebut dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Aspek berikutnya adalah **jaminan (assurance)**, yaitu kemampuan aparatur dalam memberikan rasa percaya dan kepastian kepada masyarakat. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, masyarakat perlu mendapatkan kepastian bahwa data pribadi yang disampaikan akan dikelola dengan baik dan pelayanan dilaksanakan sesuai dengan prosedur serta ketentuan yang berlaku. Sikap profesional, kompetensi, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam menjelaskan prosedur menjadi bagian yang dapat membentuk rasa percaya

masyarakat. Aparatur yang mampu memberikan penjelasan secara jelas dan menunjukkan sikap profesional akan membantu menciptakan rasa aman serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Selanjutnya, empati (*empathy*) juga menjadi faktor yang penting dalam pelayanan publik. Empati menunjukkan perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Setiap masyarakat memiliki kondisi dan tingkat pemahaman yang berbeda mengenai prosedur administrasi. Oleh karena itu, petugas perlu memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah, sopan, tidak diskriminatif, dan bersedia membantu masyarakat yang mengalami kesulitan. Pelayanan yang memperhatikan kondisi masyarakat dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik dan menunjukkan bahwa pemerintah benar-benar berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Selain aspek-aspek tersebut, bukti fisik (*tangibles*) juga berpengaruh terhadap persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan. Bukti fisik mencakup kondisi ruang pelayanan, fasilitas yang tersedia, kebersihan dan kenyamanan lingkungan, ketersediaan tempat duduk, sarana informasi, fasilitas pendukung, serta penampilan petugas. Fasilitas pelayanan yang memadai dapat memberikan kenyamanan bagi masyarakat selama mengurus dokumen administrasi kependudukan. Sebaliknya, keterbatasan sarana dan prasarana dapat menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang nyaman dan pada akhirnya memengaruhi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan administrasi kependudukan menghadapi berbagai tuntutan dan tantangan. Perkembangan teknologi informasi telah meningkatkan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Masyarakat

semakin terbiasa memperoleh informasi dan layanan secara cepat melalui teknologi digital sehingga mengharapkan pelayanan pemerintahan yang juga mudah diakses, transparan, dan efisien. Kondisi tersebut menuntut aparat pemerintah untuk mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi sekaligus tetap memberikan pelayanan secara langsung bagi masyarakat yang membutuhkan bantuan. Di sisi lain, pelayanan administrasi kependudukan memiliki karakteristik yang berkaitan erat dengan ketepatan data. Data kependudukan merupakan informasi yang penting bagi individu maupun pemerintah. Bagi masyarakat, dokumen kependudukan menjadi dasar untuk memperoleh berbagai hak dan pelayanan. Sementara bagi pemerintah, data kependudukan diperlukan dalam perencanaan pembangunan, penyusunan kebijakan, pengalokasian sumber daya, penyelenggaraan pelayanan publik, serta berbagai program pemerintahan. Dengan demikian, kualitas pelayanan administrasi kependudukan memiliki dampak yang lebih luas daripada sekadar proses penerbitan dokumen bagi masyarakat.

Di sisi lain, pelayanan administrasi kependudukan memiliki karakteristik yang berkaitan erat dengan ketepatan data. Data kependudukan merupakan informasi yang penting bagi individu maupun pemerintah. Bagi masyarakat, dokumen kependudukan menjadi dasar untuk memperoleh berbagai hak dan pelayanan. Sementara bagi pemerintah, data kependudukan diperlukan dalam perencanaan pembangunan, penyusunan kebijakan, pengalokasian sumber daya, penyelenggaraan pelayanan publik, serta berbagai program pemerintahan. Dengan demikian, kualitas pelayanan administrasi kependudukan memiliki dampak yang lebih luas daripada sekadar proses penerbitan dokumen bagi masyarakat.

Kecamatan Babakan Ciparay sebagai salah satu wilayah pelayanan pemerintahan di Kota Bandung memiliki karakteristik masyarakat yang beragam. Keberagaman masyarakat tersebut menyebabkan kebutuhan terhadap pelayanan administrasi kependudukan juga beragam. Aparatur dituntut mampu memberikan pelayanan yang setara kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan latar belakang, kondisi sosial, usia, maupun tingkat pemahaman masyarakat terhadap administrasi. Pelayanan yang berorientasi pada masyarakat perlu diwujudkan melalui prosedur yang jelas, petugas yang kompeten, sarana yang memadai, serta mekanisme pelayanan yang mampu memberikan kepastian kepada masyarakat. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, kualitas pelayanan juga berkaitan dengan prinsip pemerintahan yang baik. Pelayanan yang transparan, akuntabel, efektif, efisien, dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat merupakan bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan bukan hanya penting bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan, tetapi juga bagi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Hasil evaluasi dapat digunakan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan masyarakat dan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Kajian mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Babakan Ciparay Kota Bandung menjadi penting karena pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan dasar yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat sehari-hari. Penelitian terhadap kualitas pelayanan dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana pelayanan dilaksanakan dari

perspektif masyarakat, sejauh mana aparaturnya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, serta aspek apa saja yang masih perlu diperbaiki. Dengan mengetahui kondisi tersebut, pemerintah kecamatan dapat melakukan evaluasi dan menyusun langkah perbaikan pelayanan yang lebih tepat sasaran. Penelitian ini juga menjadi relevan karena kualitas pelayanan publik tidak dapat hanya dinilai berdasarkan perspektif penyelenggara pelayanan. Penilaian masyarakat sebagai pengguna layanan merupakan salah satu indikator penting dalam mengetahui keberhasilan pelayanan. Masyarakat secara langsung mengalami proses pelayanan, mulai dari mencari informasi, menyiapkan persyaratan, mengikuti prosedur, berinteraksi dengan petugas, hingga menerima hasil pelayanan. Pengalaman tersebut dapat menjadi sumber informasi yang penting untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang sebenarnya dirasakan oleh masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa administrasi kependudukan mempunyai kedudukan yang penting dalam kehidupan masyarakat dan penyelenggaraan pemerintahan. Kecamatan sebagai unit pemerintahan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas, efektif, efisien, transparan, dan responsif. Dalam konteks Kecamatan Babakan Ciparay Kota Bandung, kualitas pelayanan administrasi kependudukan perlu dikaji untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Babakan Ciparay Kota Bandung penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kualitas

pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan. Selain itu, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Kecamatan Babakan Ciparay dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memperbaiki aspek-aspek yang masih memiliki kekurangan, serta mendorong terciptanya pelayanan administrasi kependudukan yang lebih mudah, cepat, tepat, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

1.2. Fokus Penelitian

Peneliti memfokuskan penelitian ini kepada Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Babakan Ciparay Kota Bandung. Fokus penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kecamatan Babakan Ciparay Kota Bandung kepada masyarakat, khususnya dalam proses administrasi kependudukan. Objek yang diteliti dengan menggunakan dimesi menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry (2020) yang diantaranya. Keandalan (*Reliability*) yang merupakan kemampuan penyedia jasa untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Responsivitas (*Responsiveness*) merupakan seberapa cepat dan tanggap penyedia layanan dalam merespons permintaan, kebutuhan, dan keluhan masyarakat. Daya tanggap (*Empathy*) adalah Tingkat perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat, serta kemampuan untuk memberikan pelayanan yang personal dan peduli. Jaminan (*Assurance*) yaitu kemampuan penyedia untuk memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada masyarakat melalui kompetensi, kredibilitas, dan sikap profesional. Bukti fisik (*Tangibles*) yang dimana kualitas aspek fisik dari

pelayanan, seperti fasilitas, peralatan, serta penampilan dan perilaku petugas yang terlihat oleh masyarakat.

1.3. Rumusan Masalah

Ada beberapa rumusan masalah yang diambil oleh peneliti ada 3 yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Babakan Ciparay Kota Bandung?
2. Usaha apa yang dilakukan oleh Kecamatan Babakan Ciparay Kota Bandung untuk mengatasi kendala atau hambatan tersebut?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yaitu untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan (seperti pembuatan KTP, KK, Akta kelahiran, surat pindah) yang diberikan oleh Kecamatan Babakan Ciparay Kota Bandung, penelitian ini juga bertujuan untuk mengungkap berbagai kendala yang menghambat pelayanan administrasi kependudukan. Kendala tersebut bisa bersumber dari faktor internal (misalnya keterbatasan SDM, infrastruktur, sistem digital yang belum optimal) maupun eksternal (seperti rendahnya literasi administrasi masyarakat atau kepadatan jumlah pemohon). Tujuan selanjutnya adalah menganalisis langkah – langkah atau strategi yang telah dan sedang dilakukan oleh pihak Kecamatan Babakan Ciparay dalam meningkatkan mutu pelayanan serta mengatasi hambatan atau kendala yang ada.

1.5. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Akademik

Sebagai penambah khasanah pengetahuan dalam bidang administrasi publik, pelayanan publik, atau manajemen pemerintahan, khususnya terkait pelayanan administrasi kependudukan di Tingkat kecamatan, termasuk tantangan, hambatan, serta solusi yang diterapkan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dan dari hasil penelitian, mahasiswa atau dosen dapat mengembangkan model atau kerangka kerja baru untuk meningkatkan pelayanan administrasi publik yang lebih responsif, efisien, dan partisipatif.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini memberikan data dan informasi faktual yang dapat digunakan oleh aparaturnya Kecamatan Babakan Ciparay untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan mereka, khususnya dalam hal ketepatan waktu, kejelasan prosedur, dan sikap petugas. Temuan penelitian dapat dijadikan rujukan dalam memperbaiki alur pelayanan, mengurangi birokrasi yang berbelit, serta mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi yang *modern*.