

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan tidak terpenuhi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak pada ketidak lancaran pelayanan tersebut, oleh karena itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Pelayanan yang baik dan berkualitas bukan hanya tercermin dari sikap ramah dan senyum saja. Sikap ramah dan senyum hanya merupakan bagian kecil yang bisa menciptakan kepuasan masyarakat.

Pada hakekatnya kualitas pelayanan harus transparansi kepada masyarakat agar dapat di percaya dalam pelayanan yang di berikan. Untuk mendukung peran pemerintahan daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang

dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur pemerintahan daerah pada semua tingkatan kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah daerah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan kepada oknum aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat. Hal tersebut sering menjadi alasan utama masyarakat terhadap kegunaan mereka untuk menggunakan jasa pelayan publik.

Terlepas dari hal tersebut saat ini instansi-instansi pemerintah mulai menata dan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satunya mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti tata cara pelayanan, rendahnya pendidikan aparatur, disiplin kerja.

Kabupaten Bandung merupakan salah satu daerah otonom di Indonesia juga menyelenggarakan pelayanan publik terhadap warganya, Kabupaten Bandung mempunyai karakteristik yang unik karena merupakan daerah segitiga emas di Propinsi Jawa Barat, dari sisi perekonomian banyak perusahaan berdiri di Kabupaten Bandung, dari hal tersebut menjadikan Kabupaten Bandung bagaikan magnet bagi seluruh penduduk di sekitarnya. Setiap hari banyak yang datang dan pergi ke Kabupaten Bandung mengadu peruntungan nasib bekerja yang berasal dari seluruh Indonesia. Kabupaten Bandung mulai tumbuh dan berkembang menjadi penuh sesak dengan orang-orang pendatang yang mengakibatkan timbulnya berbagai masalah kependudukan dan terutama masalah sosial. Selain itu penduduk Kabupaten Bandung juga mempunyai beragam tingkat pendidikan mulai yang tinggi sampai yang paling rendah. Beragam kondisi dan letak geografis yang dinamis yang terjadi di Kabupaten Bandung ini tentunya menjadikan dinamika pelayanan publik di wilayah Kabupaten Bandung ini menarik untuk lebih didalami. .

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Pemerintahan Kabupaten Bandung menetapkan kebijakan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. Pedoman umum ini, selain dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah Kabupaten Bandung, juga diharapkan dapat memberikan

kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik.

Kecamatan telah mendapatkan instruksi dari Kementerian Dalam Negeri untuk melaksanakan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) yang merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Kementerian Dalam Negeri membuat kebijakan terkait dengan Paten ini, yaitu Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan juga Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Pemerintah Kabupaten Bandung menyambut kebijakan ini dengan baik, dimana satu tahun kemudian Pemerintah Kabupaten Bandung menerbitkan dua kebijakan yang mengoperasionalkan Permendagri tersebut, yaitu dengan diterbitkannya Keputusan Bupati Bandung Nomor 138/Kep.420-Pemum/2011 tentang Penetapan Kecamatan Sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten). dan kemudian disusul dengan terbitnya Peraturan Bupati Bandung Nomor 20 Tahun 2013 tentang Panduan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kabupaten Bandung. Maksud dari penyelenggaraan Paten adalah mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi instansi pelayanan terpadu di Kabupaten Bandung Sedangkan tujuan pelaksanaan Paten oleh kecamatan di Kabupaten Bandung adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Bandung Adapun

pejabat penyelenggara Paten terdiri atas: Camat di Kabupaten Bandung beserta Sekretaris Kecamatan dan Kepala seksi yang membidangi pelayanan administrasi.

Dalam pedoman tertulis tentang Paten disebutkan bahwa Kecamatan bukan hanya berperan sebagai percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, tetapi berperan pula sebagai katalisator guna menciptakan pelayanan prima melalui konsep pelayanan *one stop service* atau pelayanan satu pintu. Pelaksanaan Paten ini sejalan dengan tujuan dari kebijakan otonomi daerah yang bertujuan mewujudkan peningkatan pelayanan dan kesejahteraan lebih baik, artinya pelayanan diberikan haruslah suatu layanan yang memenuhi standar kualitas tertentu yang dielaborasi melalui paradigma *new public services* dimana publik dipandang sebagai citizen dan shareholder sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan kepentingan publik.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan yaitu pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Dimana Kartu Tanda Penduduk Elektronik merupakan suatu tanda atau keterangan yang dimiliki oleh setiap individu dimanapun ia berada yang merupakan sebagai identitas pribadi seseorang yang bermukim di suatu tempat. KTP Elektronik merupakan suatu hal yang dekat dengan masyarakat dan dapat dikatakan pembuatan KTP Elektronik merupakan pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya, KTP elektronik merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan.

Kecamatan Solokan Jeruk adalah salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Bandung, jumlah penduduk yang tercatat di Kecamatan Solokan Jeruk sebanyak 85.166 orang. sejak tahun 2011 telah resmi di bangun sebuah pusat pelayanan terpadu di

Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung dalam melakukan pelayanan dalam pembuatan dokumen – dokumen penting yang menyangkut pemerintahan. Adapun jumlah penduduk di Kecamatan Solokan Jeruk terbagi menjadi 7 desa yang paling besar jumlah penduduknya desa Solokan Jeruk dengan jumlah penduduk sekitar 15,964 dan paling kecil adalah desa padamukti dengan jumlah penduduk sekitar 8,603, Kecamatan Solokan Jeruk mempunyai wilayah yang bagus dari segi perekonomian di karenakan di Kecamatan Solokan Jeruk terdapat kawasan industri tekstile membuat masyarakat bekerja di industri..

Visi Kecamatan Solokan Jeruk adalah “ Menjadi Kecamatan Terdepan dalam Pelayanan Publik dan Peningkatan Kinerja Pemerintahan Desa”. Yang bertujuan agar pelayanan yang di berikan kepada masyarakat dapat di sampaikan dengan baik, cepat, dan tepat waktu. Misi Kecamatan Solokan Jeruk diantaranya yaitu Mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat. Kebijakan Mutu Kecamatan Solokan Jeruk untuk menunjang visi dan misi kecamatan solokan jeruk agar palayanan yang di berikan lebih prima, yaitu:

1. Mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat terkait tugas – tugas pemerintah di kecamatan.
2. Memberikan pelayanan yang berkualitas dalam pelayanan dengan penuh ke ramah – tamahan, sopan santun dan penuh perhatian.
3. Mengembangkan sarana dan prasarana layanan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuannya.
4. Menerapkan, memelihara, dan meningkatkan kinerja sistem.
5. Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 secara berkesinambungan.

Kecamatan Solokan Jeruk adalah salah satu Kecamatan yang dapat memberikan pelayanan pembuatan KTP-elektronik kepada masyarakat dan sesuai kebijakan pemerintah daerah yaitu *One Day Service*, tetapi berdasarkan hasil pengamatan peneliti

menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan KTP Elektronik tidak sesuai dengan harapan masyarakat, untuk pembuatan KTP Elektronik membutuhkan waktu yang sangat lama bisa sampai 1 bulan lebih di karenakan ada beberapa hal yang mengakibatkan pelayanan menjadi tidak berkualitas, hal tersebut menjadikan warga masyarakat secara tidak langsung tidak mau membuat Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Untuk mengetahui jumlah penduduk Kecamatan Solokan Jeruk yang sudah dan belum melakukan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.1
Data Penduduk Desa Wajib e-KTP di Kecamatan Solokan Jeruk
Pada Tahun 2019

NO	Nama Desa	Jumlah Penduduk	Daftar Wajib KTP Elektronik	
			Memiliki KTP Elektronik	Tidak Memiliki KTP Elektronik
1	Panyadap	11.774	8.731	655
2	Solokan Jeruk	15.964	9.799	567
3	Rancakasumbu	11.237	5.820	821
4	Langensari	11.481	10.234	1.523
5	Padamukti	8.603	8.921	722
6	Bojongemas	14.892	7.914	924
7	Cibodas	11.215	6.987	1.122
Jumlah		85.166	58.406	6.484

Sumber data : Kantor Kecamatan Solokan Jeruk, 2020

Tabel di atas menjelaskan bahwa masyarakat yang belum melakukan pembuatan KTP- Elektronik yang tersebar di 7 (tujuh) desa di Kecamatan Solokan Jeruk sebanyak 6.484 orang. Masih banyak masyarakat yang belum melakukan perekaman KTP- Elektronik, lamanya waktu yang dibutuhkan dalam proses pembuatan KTP-el membuat masyarakat kurang antusias. Padahal visi Kecamatan Solokan Jeruk adalah “ Menjadi

Kecamatan Terdepan Dalam Pelayanan Publik dan Peningkatan Kinerja Pemerintahan Desa”. Yang bertujuan agar pelayanan yang di berikan kepada masyarakat dapat di sampaikan dengan baik, cepat, dan tepat waktu. Misi Kecamatan Solokan Jeruk diantaranya yaitu Mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat.

Indikasi-indikasi lain masih rendahnya pelayanan KTP Elektronik oleh aparatur Kecamatan Solokan Jeruk antara lain :

1. Sarana prasarana pendukung untuk pelayanan KTP Elektronik belum memadai misalnya, beberapa masyarakat pemohon yang menunggu dengan berdiri karena kehabisan kursi di ruang tunggu, fasilitas yang kurang mendapatkan perawatan sehingga menjadi rusak dan tidak dapat dimanfaatkan oleh para pemohon seperti, komputer, printer, dan scanner.
2. Penyampaian komunikasi dari petugas mengenai pembuatan KTP elektronik belum tersampaikan kepada masyarakat secara menyeluruh.
3. Kurang tanggapnya petugas layanan pada saat menerima keluhan dari pemohon yang terlihat kesulitan pada saat proses pembuatan KTP-el, tetapi petugas memberikan bantuan seadanya dan sering kali melemparkan tanggungjawabnya kepada petugas lain.
4. Ketepatan petugas dalam pengerjaan KTP-elektronik tidak sesuai dengan yang dijanjikan 1 minggu saat proses perekamam dan pembuatan KTP-elektronik pada kenyannya lebih dari 1 bulan menyebabkan kekecewaan yang dirasakan masyarakat terkait pembuatan KTP-elektronik

5. Petugas pelayanan terlihat kurang begitu siaga untuk memberikan informasi-informasi yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan, ada beberapa pegawai yang masih terlihat malas untuk menjelaskan informasi tersebut berulang kali kepada masyarakat yang hendak melakukan pembuatan KTP Elektronik
6. Masih adanya beberapa petugas layanan yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan, pemohon merasa tidak disambut dengan baik.

Permasalahan yang telah diuraikan tersebut diatas, pemerintah harus lebih responsif dan akuntabel guna memberikan pelayanan yang prima dan dapat memuaskan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut maka peneliti bermaksud ingin mengetahui lebih lanjut masalah sejauhmana mengenai kualitas pelayanan Aparatur di Kecamatan Solokan Jeruk maka peneliti tertarik memilih judul Skripsi “Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Pelayanan Terpadu Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, untuk mempermudah arah dan proses pembahasan, maka dapat dirumuskan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.

2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.
3. Upaya apa saja yang dilakukan petugas pelayanan dalam meningkatkan Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengkaji lebih mendalam mengenai Pelayanan yang diberikan oleh petugas Kecamatan Solokan Jeruk kepada masyarakat dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis secara mendalam bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang dilakukan oleh petugas Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis secara mendalam faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan petugas dalam proses Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya bidang ilmu pengetahuan terutama pada bidang Kualitas Pelayanan dan juga diharapkan dapat memberikan ilmu di bidang Ilmu Pemerintahan Dalam kajian kebijakan publik. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan untuk digunakan dalam kegiatan penelitian selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat khususnya bagi aparat Kecamatan Solokan Jeruk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih berkualitas.