

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. (Isman, 2020) Di era reformasi ini, tuntutan akan pelayanan publik yang optimal menjadi semakin menguat. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting keberhasilan pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Tuntutan masyarakat yang semakin tinggi memaksa pemerintah untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik. (Rangkuti & Kurniawan, 2022)

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik ini harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana, serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan, guna menciptakan layanan publik yang responsif, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. (Muslim, 2016)

Kota Bandung sebagai kota metropolitan dengan jumlah penduduk sekitar 2,5 juta jiwa memiliki kebutuhan pelayanan publik yang kompleks. (Veranita & Maolani, 2018) Hal ini menuntut pemerintah daerah untuk memastikan kualitas pelayanan yang merata, termasuk dalam bidang administrasi kependudukan. Berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pemkot Bandung memiliki kewenangan dalam mengelola urusan ini. Pelayanan administrasi kependudukan sendiri diatur

dalam Undang-Undang No. 24 Tahun 2013, yang merupakan revisi dari UU No. 23 Tahun 2006, sebagai dasar hukum dalam memberikan layanan yang tertib, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat. (Ginting, 2023)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sebagai instansi yang memiliki tanggung jawab utama dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di wilayah Kota Bandung. Oleh karena itu, penyediaan pelayanan publik yang berkualitas di Disdukcapil menjadi kebutuhan yang sangat penting dan mendesak untuk menjawab tuntutan masyarakat yang terus berkembang. Sebagai bentuk respons terhadap kebutuhan tersebut, Disdukcapil Kota Bandung terus berupaya meningkatkan kualitas layanannya melalui berbagai inovasi pelayanan publik. Salah satu inovasi unggulan yang dihadirkan adalah program Gerai untuk Layanan Istimewa (GEULIS). (Aulia et al., 2024)

Program GEULIS (Gerai untuk Layanan Istimewa) merupakan inovasi dari Disdukcapil Kota Bandung yang berada di bawah koordinasi Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan. Program ini bertujuan untuk mempermudah serta mendekatkan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. GEULIS hadir di berbagai titik strategis di Kota Bandung, salah satunya adalah GEULIS D'Botanica yang berlokasi di D'Botanica Mall. Gerai ini menyediakan berbagai layanan administrasi kependudukan seperti pengurusan KTP, KIA, akta kelahiran, dan akta kematian. Kehadiran GEULIS diharapkan dapat mengurangi antrian di kantor Disdukcapil pusat serta memberikan alternatif layanan yang lebih cepat, efisien, dan mudah dijangkau masyarakat. (Islami & Rodiyah, 2021)

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan administrasi kependudukan yang diberikan di GEULIS D'Botanica, digunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Kategori penilaian IKM dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1. 1 Pedoman Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

No	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konvensi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 - 1.75	25 - 43.75	D	Tidak Baik
2	1.76 - 2.50	43.76 - 62.50	C	Kurang Baik
3	2.51 - 3.25	62.51 - 81.25	B	Baik
4	3.26 - 4.00	81.26 - 100.00	A	Sangat Baik

Sumber : Surjadi (dalam Kuswati, 2017)

Pengukuran IKM di GEULIS D'Botanica ini dilakukan berdasarkan sembilan indikator utama, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, keamanan pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan pelayanan, kualitas sarana dan prasarana serta penanganan pengaduan pengguna layanan. Berdasarkan pengukuran IKM yang telah dilakukan, diperoleh hasil setiap indikator unsur pelayanan sebagai berikut :

**Tabel 1. 2 Penilaian IKM di GEULIS D'Botanica**

NO	Unsur pelayanan	Nilai rata-rata unsur pelayanan
1	Persyaratan pelayanan	3.19
2	Prosedur pelayanan	3.17
3	Kecepatan pelayanan	3.26
4	Keamanan pelayanan	3.23
5	Kesesuaian produk pelayanan	3.26
6	Kemampuan petugas pelayanan	3.30
7	Kesopanan dan keramahan pelayanan	3.26
8	Kualitas sarana dan prasarana	3.15
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3.18

Sumber data : Hasil observasi lapangan

Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di GEULIS D'Botanica, diperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,11, yang jika dikonversi ke dalam skala 25–100 menjadi 77,75. Mengacu pada pedoman penilaian IKM menurut Surjadi (2012), nilai tersebut berada pada interval 62,51–81,25, yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan tergolong dalam kategori “B” atau “Baik”. Artinya, secara umum masyarakat merasa cukup puas terhadap layanan administrasi kependudukan yang diberikan. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang nilainya berada di bawah rata-rata dan memerlukan perhatian lebih lanjut.

Hasil ini sejalan dengan temuan observasi lapangan yang dilakukan oleh peneliti, yang menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di GEULIS D'Botanica masih menghadapi sejumlah kendala yang cukup signifikan. Pertama, keterbatasan sarana dan prasarana menjadi isu krusial yang perlu mendapat perhatian serius. Saat jam-jam sibuk, ruang pelayanan menjadi pengap, menciptakan suasana yang tidak nyaman bagi pemohon. Kursi tunggu yang tidak mencukupi memaksa sebagian masyarakat untuk menunggu dalam keadaan berdiri atau bahkan di luar ruang pelayanan.

**Gambar 1. 1 Kondisi ruang pelayanan saat jam sibuk**



Kedua, implementasi sistem antrian online e-SPASI melalui aplikasi WhatsApp, yang seharusnya menjadi solusi untuk mengurangi antrian dan meningkatkan efisiensi pelayanan, ternyata belum sepenuhnya efektif. Berikut data antrian di GEULIS D'Botanica selama tahun 2024 :

**Tabel 1. 3 Data jumlah antrian GEULIS D'Botanica 2024**

<b>NO</b>	<b>BULAN</b>	<b>Antrian e-SPASI</b>	<b>Antrian Non e-SPASI</b>
1	Januari	523	347
2	Februari	523	204
3	Maret	509	330
4	April	479	359
5	Mei	1.030	786
6	Juni	775	560
7	Juli	858	494
8	Agustus	639	547
9	September	793	603
10	Oktober	1.047	674
11	November	677	494
12	Desember	1.375	642
<b>TOTAL</b>		<b>9.228</b>	<b>6.040</b>

*Sumber data: Hasil observasi lapangan*

Berdasarkan data antrian di GEULIS D'Botanica tahun 2024, masih banyak pemohon yang datang tanpa nomor antrian e-SPASI, terlihat dari tingginya antrian non e-SPASI setiap bulan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian masyarakat belum memahami atau menggunakan sistem antrian daring. Faktor penyebabnya antara lain kurangnya informasi, kesulitan mengakses atau mengoperasikan WhatsApp untuk mendaftar, serta minimnya sosialisasi. Masyarakat, khususnya yang lanjut usia atau kurang familiar dengan teknologi, sering kali kesulitan menggunakan sistem ini secara mandiri.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan merumuskan judul : "**Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Gerai untuk Layanan Istimewa (GEULIS) D'Botanica Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung**".

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang dapat diajukan oleh peneliti adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan dari aspek *Tangibel* (Bukti Fisik) di Gerai untuk Layanan Istimewa (GEULIS) D'Botanica, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?
2. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan dari aspek *Reliability* (Keandalan) di Gerai untuk Layanan Istimewa (GEULIS) D'Botanica, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?
3. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan dari aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap) di Gerai untuk Layanan Istimewa (GEULIS) D'Botanica, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?
4. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan dari aspek *Assurance* (Jaminan) di Gerai untuk Layanan Istimewa (GEULIS) D'Botanica, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?
5. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan dari aspek *Empathy* (Empati) di Gerai untuk Layanan Istimewa (GEULIS) D'Botanica, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan dari aspek *Tangibel* (Bukti Fisik) di Gerai untuk Layanan Istimewa (GEULIS) D'Botanica, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan dari aspek *Reliability* (Keandalan) di Gerai untuk Layanan Istimewa (GEULIS) D'Botanica, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

3. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan dari aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap) di Gerai untuk Layanan Istimewa (GEULIS) D'Botanica, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan dari aspek *Assurance* (Jaminan) di Gerai untuk Layanan Istimewa (GEULIS) D'Botanica, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
5. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan dari aspek *Empathy* (Empati) di Gerai untuk Layanan Istimewa (GEULIS) D'Botanica, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

##### **a. Secara Teoritis**

1. Bagi Peneliti : Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi publik dan manajemen pelayanan publik.
2. Bagi Instansi Terkait : Hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi instansi terkait dalam merancang kebijakan dan program, serta membantu pengembangan teori baru di bidang administrasi publik, terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Bagi Pembaca : Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bermanfaat sebagai sumber referensi untuk penelitian lebih lanjut, terutama bagi mahasiswa Jurusan Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

##### **b. Secara Praktis**

1. Bagi Peneliti : Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana pembelajaran dalam menganalisis dan memecahkan permasalahan yang terjadi di lapangan. Selain itu, penelitian ini memberikan

pengalaman langsung dalam pelaksanaan penelitian lapangan, berinteraksi dengan masyarakat, serta mengolah dan menganalisis data yang diperoleh.

2. Bagi Instansi Terkait : Penelitian ini diharapkan memberikan masukan yang konstruktif serta menjadi dasar untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Gerai untuk Layanan Istimewa (GEULIS) D'Botanica dan di instansi kependudukan dan pencatatan sipil lainnya.
3. Bagi Pembaca : Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi yang bermanfaat untuk penelitian lanjutan mengenai topik serupa, khususnya bagi mahasiswa Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

#### **E. Kerangka Berpikir**

Dalam rangkaian penelitian ini peneliti mengangkat sebuah penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Gerai Untuk Layanan Istimewa (GEULIS) D'Botanica Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”. Kemudian dalam membantu penelitian ini, teori yang digunakan peneliti dalam mengkaji adalah teori Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990). Teori ini dikenal dengan model SERVQUAL yang mengidentifikasi lima dimensi utama dalam kualitas pelayanan, yaitu :

##### **1. *Tangibel* (Bukti Fisik)**

Dimensi *Tangibel* dalam kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek fisik yang dapat dirasakan langsung oleh pemohon layanan. Dalam konteks penelitian ini, bukti fisik meliputi penampilan petugas dalam melayani pemohon, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pemohon dalam permohonan pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

## 2. *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *Reliability* menggambarkan kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan secara konsisten, akurat, dan dapat diandalkan. Keandalan ini terlihat dari kecermatan petugas dalam melayani pemohon, memiliki standar pelayanan yang jelas dan kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

## 3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *Responsiveness* menekankan pada kecepatan dan kesigapan petugas dalam merespon kebutuhan masyarakat. Daya tanggap ini tercermin dari petugas merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan semua keluhan pemohon direspon oleh petugas.

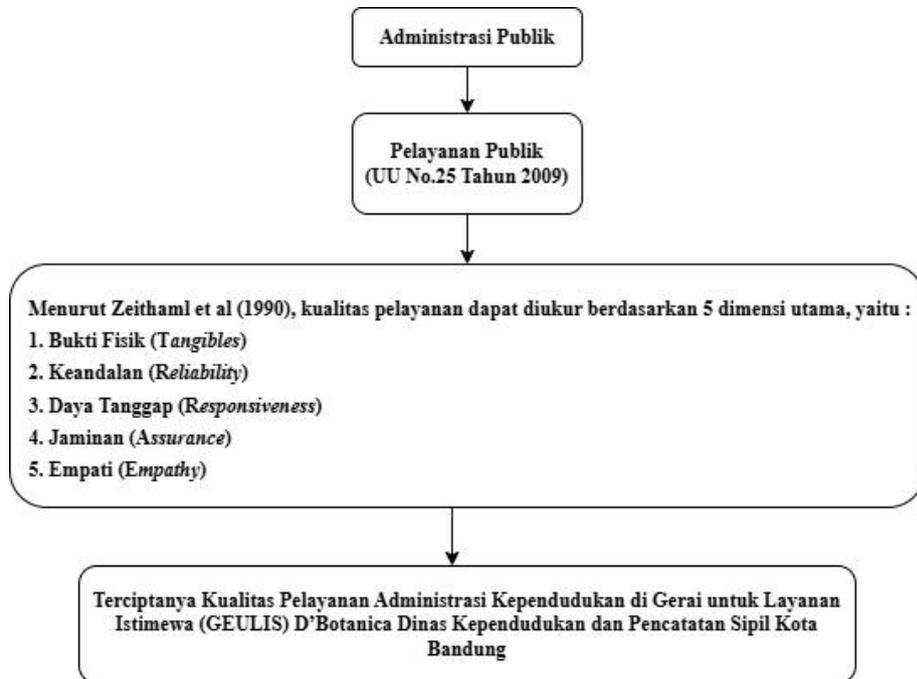
## 4. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* berkaitan dengan rasa aman dan keyakinan yang diberikan kepada masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Dalam penelitian ini, jaminan yang diberikan oleh petugas mencakup memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, memberikan jaminan biaya dalam pelayanan dan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.

## 5. *Empathy* (Empati)

Dimensi *Empathy* mencerminkan perhatian dan kepedulian petugas terhadap setiap individu pemohon. Wujud empati dalam pelayanan administrasi diukur dari sikap petugas dalam mendahulukan kepentingan pemohon, petugas melayani dengan sikap ramah sopan santun dan petugas menghargai dan memperlakukan semua pemohon dengan adil. (Zeithaml et al., 1990)

**Gambar 1. 2 Skema Kerangka Berpikir**



*Sumber : Kerangka Berpikir (diolah oleh peneliti)*

