

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik sebagaimana yang tertuang dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang pelayanan publik, mencakup serangkaian tindakan yang dilakukan untuk memenuhi tuntutan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dengan mengutamakan rasa keadilan bagi seluruh warga negara dan penduduk. Hal ini meliputi penyediaan barang, jasa dan berbagai jenis pelayanan publik oleh para penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagai suatu kegiatan yang melibatkan Masyarakat, mutu pelayanan publik ditentukan berdasarkan penilaian dari penerimanya. Dengan demikian, kepuasan Masyarakat menjadi salah satu indikator penting efektivitas pelayanan, yang pada dasarnya memengaruhi persepsi kualitas pelayanan yang diberikan.

Sebagaimana ditegaskan oleh Ade Sarmini (2019), mutu pelayanan publik bertumpu pada proses pelayanan yang mengutamakan kebutuhan Masyarakat, menyederhanakan urusan publik, hingga pada akhirnya memberikan kepuasan kepada warga negara (Ade, 2019). Pelayanan yang bermutu tinggi pada umumnya dikenal sebagai pelayanan yang efektif, yang mana mutu mengandung makna “proses pelayanan yang selaras dengan standar yang ditetapkan oleh masing – masing badan penyelenggaraan pelayanan publik.” Standar pelayanan ini menyediakan kerangka jaminan yang diterapkan secara seragam sebagai panduan yang harus diikuti oleh penerima layanan selama proses aplikasi, selain bertindak sebagai metode untuk mengawasi umpan balik Masyarakat tentang efektivitas pemberian layanan. Lebih jauh, standar layanan merupakan bentuk jaminan bagi personel yang bertugas sebagai penyedia layanan, membantu mereka dalam melaksanakan tanggung jawab dan fungsi mereka (Hardiyansyah, 2018)

Standar pelayanan publik harus disusun dengan tetap mempertimbangkan kebutuhan, kondisi lingkungan serta disesuaikan juga dengan sifat dan, karakteristik layanan yang diberikan. Salah satu jenis pelayanan yang disediakan

oleh pemerintah dan sangat dibutuhkan oleh banyak Masyarakat ialah pelayanan administrasi. Itu merupakan kegiatan pelayanan yang diberikan kepada publik seperti proses tata usaha yang menghasilkan produk dalam berbagai bentuk seperti arsip dan juga dokumen administrasi kependudukan. Di tingkat kecamatan, pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu layanan yang umum digunakan.

Di Kabupaten Purwakarta, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah meluncurkan aplikasi SIPILA untuk mempermudah akses pelayanan administrasi kependudukan, baik bagi penduduk lokal maupun di luar daerah Purwakarta. Selain itu, pada tahun 2024 pemerintah Kabupaten Purwakarta berhasil meraih predikat A dengan nilai 90,54 dalam penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia, yang mana meningkat dari 84,56 atau meraih predikat B pada tahun 2023. Peningkatan ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah dalam memperbaiki kualitas pelayanan, termasuk di sektor administrasi kependudukan.



Gambar 1. 1 IKM Kabupaten Purwakarta Tahun 2024

Sumber : Website Disdukcapil Kabupaten Purwakarta Tahun 2024
<https://disdukcapil.purwakartakab.go.id/home/warna-warni/Indeks%20Kepuasan%20Masyarakat%20tahun%202024>

Namun meskipun terdapat inovasi seperti aplikasi SIPILA dan capaian positif dalam penilaian Ombudsman, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di berbagai daerah masih

menghadapi kendala, seperti yang dilakukan oleh Hidayah (2020) di kecamatan Cipatujah menunjukkan bahwa kendala seperti keterbatasan fisik, waktu penyelesaian yang lambat dan responsivitas petugas masih menjadi hambatan umum dan kurangnya petugas pelayanan, keterbatasan jaringan teknologi, dan rendahnya sosialisasi kepada warga. Di kecamatan Purwakarta, yang merupakan kecamatan pusat di kabupaten Purwakarta, belum ada penelitian spesifik yang mengkaji kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara mendalam pada tahun 2024 menjadi celah pengetahuan yang perlu diisi. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik pertumbuhan penduduk kecamatan Purwakarta pada tahun 2022 hanya sebesar 0,80% yang mana merupakan angka terendah di kabupaten Purwakarta, rendahnya pertumbuhan penduduk ini dapat mempengaruhi volume permintaan layanan administrasi kependudukan, tetapi tidak mengurangi pentingnya kualitas pelayanan yang *responsive* dan efisien.

Oleh karena itu, penelitian ini relevan untuk mengukur kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Purwakarta, memberikan rekomendasi dan peningkatan layanan. Selain itu kantor kecamatan Purwakarta juga mempunyai website pelayanan publik yang bernama SIPELAKAT, yang mana dalam *website* tersebut ada berbagai jenis pelayanan yang tersedia, dibawah ini merupakan tampilan website SIPELAKAT milik kantor kecamatan Purwakarta :



Gambar 1. 2 Website SIPELAKAT Kecamatan Purwakarta

Sumber : Website Portal Kantor Kecamatan Purwakarta Tahun 2025
<https://kecamatanpurwakarta.purwakartakab.go.id/sipelakat>

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah yang dijadikan bahan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Keterbatasan fasilitas inklusif, kantor kecamatan Purwakarta belum menyediakan fasilitas yang memadai untuk penyandang disabilitas.
2. Rendahnya sosialisasi kepada masyarakat seperti kurangnya upaya sosialisasi tentang penggunaan website SIPILA dan SIPELAKAT sehingga masyarakat belum sepenuhnya memahami dan memanfaatkan layanan tersebut.
3. Pertumbuhan penduduk yang dapat memengaruhi volume permintaan layanan, namun tetap menuntut pelayanan yang responsif dan berkualitas tinggi.
4. Belum adanya penelitian spesifik mengenai kualitas administrasi kependudukan di kecamatan Purwakarta, sehingga data terkini mengenai layanan masih terbatas.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana standar pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Purwakarta berdasarkan aspek *tangible* (bukti fisik) ?
2. Bagaimana standar pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Purwakarta berdasarkan aspek *reliability* (kehadalan) ?
3. Bagaimana standar pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Purwakarta berdasarkan aspek *responsiveness* (daya tanggap) ?
4. Bagaimana standar pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Purwakarta berdasarkan aspek *assurance* (jaminan) ?
5. Bagaimana standar pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Purwakarta berdasarkan aspek *emphaty* (empati) ?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengkaji dan mengevaluasi standar pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Purwakarta yang ditinjau dari aspek *tangible* (bukti fisik).

2. Untuk mengkaji dan mengevaluasi standar pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Purwakarta tahun yang ditinjau dari aspek *reliability* (kehandalan).
3. Untuk mengkaji dan mengevaluasi standar pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Purwakarta yang ditinjau dari aspek *responsiveness* (daya tanggap).
4. Untuk mengkaji dan mengevaluasi standar pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Purwakarta yang ditinjau dari aspek *assurance* (jaminan).
5. Untuk mengkaji dan mengevaluasi standar pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Purwakarta yang ditinjau dari aspek *emphaty* (empati).

E. Manfaat Hasil Penelitian

a. Manfaat Teoretis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembang teori dan analisisnya
2. Menambah literatur ilmiah tentang kualitas pelayanan publik khususnya administrasi kependudukan dengan pendekatan dimensi kualitas layanan Zeithaml (1990).
3. Memberikan wawasan tentang penerapan teknologi informasi, seperti aplikasi SIPILA atau SIPELAKAT, dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

b. Manfaat Praktis

1. Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan keilmuan terkait kualitas pelayanan administrasi kependudukan serta untuk penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati, Bandung.
2. Memberikan rekomendasi kepada pemerintah daerah kabupaten Purwakarta, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

serta Kantor Kecamatan Purwakarta, untuk meningkatkan standar pelayanan terkait administrasi kependudukan.

3. Menyediakan data bagi pembuat kebijakan untuk merumuskan strategi reformasi birokrasi yang lebih efektif.

F. Kerangka Berpikir

Pemerintah dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan publik guna memenuhi tuntutan yang tercantum dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kecamatan sebagai pengelola pelayanan publik daerah turut berperan dalam penyelenggaraan pelayanan operasional.

Salah satu contoh pelayanan di tingkat kecamatan adalah administrasi kependudukan. Terkait dengan pelayanan publik, standar penyelenggaraan administrasi kependudukan ditetapkan berdasarkan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Sebagaimana dikemukakan oleh Sampara dalam (Hardiyansyah, 2018), mutu pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat sesuai dengan pedoman standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Purwakarta dievaluasi menggunakan lima dimensi Zeithaml (A et al., 1990) meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan juga *emphaty*. Dengan hal tersebut akan memperlihatkan bagaimana sebuah kualitas pelayanan yang ada di kecamatan purwakarta dapat berjalan dengan baik melalui dimensi – dimensi yang dipaparkan diatas.

Berikut skema kerangka pemikiran yang menjadi landasan dalam penelitian ini yang disusun lampirkan di halaman lanjutan:

Gambar 1. 3 Kerangka Pemikiran Penelitian

