

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan tentu merupakan tugas aparatur negara selaku pelayan negara. Sebagai pelayan negara, aparatur memiliki tanggung jawab untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan amanah yang tertuang dalam alinea keempat UUD 1945. Dalam pembukaan UUD 1945, terdapat empat aspek pelayanan aparatur kepada masyarakat, yaitu: melindungi seluruh bangsa Indonesia serta tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta menciptakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. (Pristikawati & Oktariyanda, T. A., 2024)

Berdasarkan Keputusan Menteri Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, telah ditetapkan suatu panduan yang mengatur standar pelaksanaan pelayanan publik. Panduan ini menjadi rujukan bagi para pegawai pemerintah dalam memberikan layanan yang mengutamakan kepentingan publik dengan mengedepankan aspek kualitas, efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas. Pelayanan publik mencakup berbagai kebutuhan masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, kependudukan, dan layanan lainnya (Zica & Fanida, E. H., 2022). Peningkatan kualitas layanan publik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sementara pelayanan yang buruk justru memicu krisis kepercayaan. Rendahnya kualitas pelayanan publik menjadi tantangan utama, menyebabkan ketidakpuasan masyarakat. Hal ini terjadi karena pemerintah belum sepenuhnya siap menghadapi perubahan nilai yang luas dan dinamis, serta kebijakan pelayanan publik yang belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat.

Penyediaan layanan publik yang berkualitas untuk semua warga adalah salah satu tanggung jawab utama pemerintah yang telah diatur dalam ketentuan hukum. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 menjelaskan bahwa 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 atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu bentuk konkret dari pelaksanaan pelayanan publik ini dapat dilihat dalam pengelolaan dan pengurusan dokumen kependudukan. Ruang lingkupnya meliputi berbagai aktivitas yang berkaitan dengan pengelolaan dan pengaturan dalam menerbitkan dokumen serta data kependudukan. Aktivitas ini mencakup beberapa aspek seperti sistem pendaftarann penduduk, pencataatan sipil, pengolahan informasi administratif kependudukan, serta pemanfaatan data tersebut untuk menunjang layanan publik dan pengembangan di berbagai sektor lainnya.(Susanti, 2014)

Keberhasilan suatu pelayanan publik dapat diukur melalui seberapa puas masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi indikator kunci yang menunjukkan apakah pelayanan publik tersebut telah berjalan dengan baik atau masih memerlukan perbaikan, yang harus dicapai dengan memperhatikan aspek kuantitatif dan kualitatif. Dalam memberikan pelayanan publik, penyelenggara harus mengikuti panduan umum yang meliputi beberapa aspek penting seperti kompetensi petugas dalam melayani, ketepatan waktu pelayanan, kejelasan prosedur, perlakuan yang adil, serta persyaratan yang harus dipenuhi. Untuk mencapai hal tersebut, jajaran aparatur birokrasi perlu mengembangkan dan menerapkan berbagai pendekatan strategis guna meningkatkan mutu layanan yang diberikan.

Dalam menjalankan pelayanan publik, terdapat sejumlah pedoman umum yang harus diperhatikan, meliputi kemampuan petugas, kesiapan dalam memberikan layanan, transparansi prosedur, perlakuan yang setara, dan ketentuan layanan yang jelas. Untuk mewujudkan hal tersebut, aparatur birokrasi memiliki beragam strategi dalam meningkatkan standar pelayanan. Seluruh rakyat Indonesia berharap agar para petugas pemerintah dapat memberikan layanan yang sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Akan tetapi, masih terdapat banyak aspek pelayanan publik di Indonesia yang membutuhkan perbaikan, termasuk di antaranya adalah layanan di Kecamatan Cibiru, Kota Bandung, yang berperan sebagai salah satu unit pelaksana pelayanan publik. Kecamatan Cibiru merupakan satu dari 30 kecamatan yang berada di Kota Bandung, dengan wilayah administratif mencakup 4 desa dan luas area 6,53 km². Kecamatan ini merupakan bagian integral dari struktur pemerintahan Kota Bandung.

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk yang ada di Kec. Cibiru Tahun 2025

No.	Kelurahan	Jumlah Penduduk		
		Laki-Laki	Perempuan	Jumlah/Total
1	Cisurupan	6.703	6.637	13.340
2	Palasari	9.320	8.698	18.018
3	Cipadung	10.227	10.951	21.178
4	Pasirbiru	6.704	6.787	13.491
Jumlah/total		32.954	33.073	66.027

Sumber : Kecamatan Cibiru (diolah peneliti 2025)

Data yang diperoleh dari Kecamatan Cibiru tahun 2025 menunjukkan jumlah penduduk laki-laki adalah 32.954 jiwa, sedangkan Perempuan mencapai 33.073 jiwa, sehingga total penduduk akhir sejumlah 66.027 jiwa. Angka yang cukup besar ini menjadi tantangan tersendiri bagi kantor kecamatan cibiru. Sebagai salah satu unit dalam struktur pemerintahan Indonesia, kantor kecamatan memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik bagi masyarakat. Dalam menjalankan fungsinya, kecamatan Cibiru dituntut untuk terus beradaptasi, baik dari segi peningkatan kualitas pelayanan maupun pemanfaatan teknologi. Adaptasi ini diperlukan untuk mengoptimalkan pengelolaan pelayanan administrasi di wilayah Kecamatan Cibiru, Kota Bandung.

Berbagai layanan administrasi kependudukan diselenggarakan di Kecamatan Cibiru, yang meliputi beragam jenis pelayanan seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP), pembuatan Kartu Keluarga (KK), pengurusan dokumen perpindahan penduduk baik yang masuk maupun keluar wilayah, penerbitan surat keterangan tidak mampu, pembuatan surat keterangan ahli waris, layanan legalisasi dokumen, serta penanganan pengaduan masyarakat.

Hasil pengamatan awal yang dilakukan di Kecamatan Cibiru mengungkapkan adanya sejumlah kendala yang berkaitan dengan mutu pelayanan publik, khususnya dalam sektor administrasi kependudukan. Permasalahan yang kerap dijumpai adalah

kesulitan yang dihadapi masyarakat ketika hendak mengurus administrasi kependudukan, terutama dalam memahami tahapan pendaftaran dan dokumen yang dibutuhkan untuk memenuhi persyaratan administratif. Akibat dari ketidakjelasan informasi tersebut, tidak jarang warga harus kembali ke kediaman mereka karena persyaratan dokumen yang mereka bawa tidak lengkap sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Permasalahan lain yang ditemukan di Kecamatan Cibiru berkaitan dengan keterlambatan dalam pemrosesan dokumen administrasi kependudukan. Hal ini dapat dilihat dari proses pembuatan e-KTP yang seharusnya dapat diselesaikan dalam rentang waktu 1 sampai 24 jam, namun dalam praktiknya sering mengalami keterlambatan yang signifikan dan membutuhkan waktu jauh lebih lama dari standar yang telah ditetapkan.

Terakhir, permasalahan infrastruktur turut mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cibiru. Meski secara umum sarana dan prasarana dinilai cukup baik, masih terdapat kebutuhan untuk perbaikan dan pembaruan fasilitas agar dapat memenuhi standar pelayanan yang lebih tinggi. Seperti kondisi parkir yang belum luas dan kondisi ruang tunggu gelap lampu tidak dinyalakan. Kondisi kantor pelayanan yang nyaman, aksesibilitas yang baik, serta ketersediaan peralatan modern sangat penting untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dan kepuasan masyarakat. Tanpa infrastruktur yang memadai, pelayanan kepada masyarakat akan tetap terhambat.

Penelitian ini memiliki kebaruan pada lokus dan metode yang digunakan. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya bersifat kuantitatif dan berfokus pada Dinas Kependudukan atau beberapa kecamatan sekaligus, penelitian ini secara khusus mengkaji kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cibiru dengan pendekatan kualitatif deskriptif dan analisis SERVQUAL secara menyeluruh. Selain itu, penelitian ini menyoroti tantangan pelayanan akibat lonjakan jumlah penduduk yang tinggi sehingga memberikan perspektif baru tentang adaptasi pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Berdasarkan berbagai permasalahan di atas dapat disimpulkan bahwa dalam aspek kualitas pelayanan publik masih terdapat beberapa sektor yang memerlukan

penyempurnaan, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, untuk mengoptimalkan pelaksanaan fungsi dan tugas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil judul **“Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cibiru Kota Bandung”**.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah berguna untuk menggambarkan isu atau fenomena yang menjadi fokus perhatian, serta menunjukkan aspek-aspek spesifik yang perlu di eksplorasi, dianalisis atau dipecahkan. Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah yang diambil oleh peneliti adalah:

1. Bagaimanaa kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan pada aspek bukti fisik (*tangible*) di kantor Kecamatan Cibiru Kota Bandung?
2. Bagaimanaa kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan pada aspek kehandalan (*reliability*) di kantor Kecamatan Cibiru Kota Bandung?
3. Bagaimanaa kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan pada aspek ketanggapan (*responsiveness*) di kantor Kecamatan Cibiru Kota Bandung?
4. Bagaimanaa kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan pada aspek jaminan (*assurance*) di Kecamatan Cibiru Kota Bandung?
5. Bagaimana kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan pada aspek empati (*Empathy*) di Kecamatan Cibiru Kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada aspek (*tangible*) yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Cibiru Kota Bandung
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada aspek (*reliability*) yang diterapkan oleh Kantor Kecamatan Cibiru Kota Bandung
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada aspek (*responsiveness*) di Kecamatan Cibiru Kota Bandung

4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada aspek (*assurance*) di Kecamatan Cibiru Kota Bandung
5. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada aspek (*empathy*) di Kecamatan Cibiru Kota Bandung

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini bisa memberi kontribusi terhadap pengembangan teori di bidang akademik dan menjadi referensi bagi penelitian-penelitian yang dilakukan kedepannya. Selain itu, tentu diharapkan agar penelitian ini dapat memberikan analisis terhadap fenomena kualitas pelayanan kecamatan dan memberikan masukan yang berguna untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian terkait dengan kualitas pelayanan.

2. Manfaat Praktis

Bagi Peneliti

Penelitian ini tentu memberi peneliti pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang menjadi pengaruh kualitas pelayanan administrasi kependudukan, Selain itu, penelitian ini juga berguna sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana untuk peneliti.

Bagi Kecamatan Cibiru Kota Bandung

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi Kecamatan Cibiru Kota Bandung untuk dapat memberikan dorongan lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

3. Manfaat Akademis

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

E. Kerangka Pemikiran

Pelayanan publik menjadi salah satu indikator utama keberhasilan kinerja pemerintah, khususnya pada level yang langsung bersentuhan dengan masyarakat.

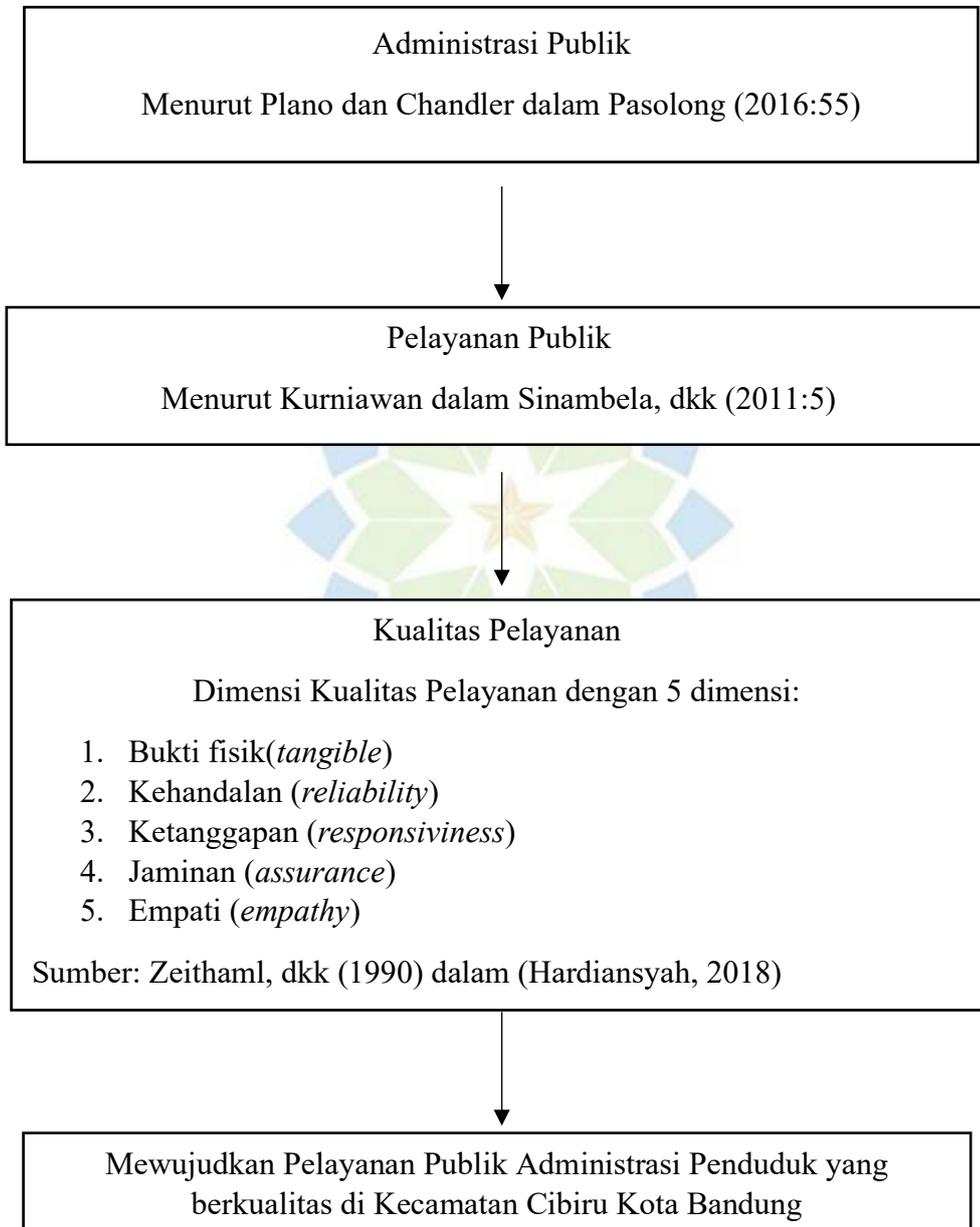
Administrasi kependudukan merupakan bentuk pelayanan dasar yang mencakup kebutuhan esensial masyarakat seperti pembuatan e-KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran, surat keterangan, dan dokumen kependudukan lainnya. Tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan ini menjadikan kecamatan sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan fungsi pelayanan. Kecamatan Cibiru, Kota Bandung, memiliki jumlah penduduk sebesar 66.027 jiwa yang tersebar di empat kelurahan. Jumlah tersebut menghadirkan tantangan tersendiri bagi penyelenggara pelayanan dalam memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas.

Teori yang digunakan peneliti dalam penelitian ini dijadikan sebagai dasar dalam kajian teori guna menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan. Pemilihan teori ini dimaksudkan untuk memberikan pemahaman yang mendalam serta menjadi alat analisis dalam mengkaji kualitas pelayanan publik, khususnya pada bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Cibiru Kota Bandung. Dengan melihat konteks permasalahan serta karakteristik pelayanan publik yang dihadapi, maka diperlukan teori yang relevan dalam mengukur kualitas suatu pelayanan secara komprehensif.

Dalam hal ini, peneliti menggunakan pendekatan teori kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry 1990 dalam Hardiansyah (2018). Teori ini digunakan karena memiliki lima dimensi utama yang mampu menggambarkan kualitas pelayanan dari perspektif pengguna layanan, yaitu: *Tangibless* (bukti fisik), *Reliabilityy* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurancece* (jaminan), dan *Empathy* (empati) Kelima dimensi ini digunakan sebagai indikator dalam mengukur sejauh mana kualitas pelayanan administrasi kependudukan dirasakan oleh masyarakat.

Model ini menekankan pentingnya kesesuaian antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diterima. Oleh karena itu, dalam kerangka berpikir ini, teori SERVQUAL dijadikan sebagai alat analisis untuk menilai kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh aparat Kecamatan Cibiru, sehingga dapat diketahui apakah pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar kepuasan masyarakat atau masih memerlukan perbaikan pada aspek-aspek tertentu.

Berdasarkan pemahaman tersebut, peneliti menyusun skema kerangka pemikiran seperti berikut:



Gambar 1.1 Paradigma pemikiran tentang Kualitas Pelayanan Publik bidang Administrasi kependudukan di Kecamatan Cibiru Kota Bandung

Sumber : Diolah Peneliti, 2025