

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Desa adalah salah satu bagian terkecil dari sebuah sistem administrasi negara atau dalam sistem pemerintahan di Indonesia, Dengan tuntutan harus selalu bisa mengikuti pola perkembangan zaman dan teknologi agar dapat terus meningkatkan kemampuannya dalam mengelola suatu wilayah atau mengelola Tata administrasi di suatu wilayah tersebut. di dalam Tata administrasi tentu ada administrasi mengenai dan yang mengatur jumlah penduduk di suatu wilayah atau desa tersebut. pelayanan publik Desa Suka Mulya Kecamatan kutawarinign Kabupaten Bandung tentu saja meliputi seluruh pelayanan di Kelurahan maupun Desa seperti di antaranya di bidang administratif yang melayani berbagai bentuk pelayanan pembuatan surat, kegiatan-kegiatan dan yang dilakukan dalam bidang administrasi di desa yaitu merekomendasikan antara lain kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk (KTP), akte kelahiran, rekomendasi perijinan, dan berbagai macam lainnya. Jadi di dalam sebuah desa ataupun pemerintah di desa itu bertugas untuk melayani masyarakat yang ada di desa maupun di wilayah tersebut sehingga masyarakat dengan mudah mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh desa maupun Kelurahan. jenis pelayanan yang ada di suatu desa maupun kelurahan itu

sangat banyak terutama dalam bidang pembuatan surat-surat administrasi pribadi.

Pengamatan awal yang dilakukan di Desa Sukamulya Kecamatan Kutawaringin kabupaten Bandung Ternyata terdapat beberapa masalah yang cukup serius mengenai kualitas pelayanan yang ada di desa tersebut yang dimana masalah yang ditemui saat masyarakat ingin membuat produk administrasi atau surat-surat administrasi banyak sekali kekeliruan dalam melakukan persyaratan sehingga menyulitkan para pegawai administrasi atau pegawai Desa sekitar, ditambah kurang memadainya alat-alat sarana dan prasarana di desa tersebut yang mengakibatkan keterlambatan dalam menyajikan suatu pelayanan publik contohnya kurang baiknya alat-alat informatika seperti laptop, komputer, jaringan internet karena wilayah desa tersebut cukup terpencil ditambah jalur transportasi di desa tersebut masih dalam proses perbaikan.

Hasil wawancara dengan bidang pelayanan umum memberikan informasi mengenai Kenapa kurang baiknya pelayanan di desa tersebut, yang pertama kurangnya alat-alat yang dibutuhkan untuk melayani pelayanan publik ditambah kurang cakupannya para pegawai desa di wilayah tersebut yang mengakibatkan kurangnya pelayanan prima di desa tersebut terlebih jumlah pegawai yang dibutuhkan tidak sesuai dengan yang ditentukan yang dimana jumlah pegawainya itu lebih sedikit daripada yang dibutuhkan yang di mana minimal seharusnya Desa mempunyai 10 personil pegawai administrasi akan tetapi yang ada saat ini hanya 5 orang tentu saja faktor tersebut menjadikan dasar Bagaimana kualitas pelayanan yang kurang baik atau kurang Prima di desa tersebut ya mengakibatkan dan

pelayanan di desa tersebut membutuhkan waktu yang cukup lama dalam melayani masyarakat.

Permasalahan lain juga di temukan dalam pekerjaan administrative lainnya yaitu kurang baiknya penataan ruang pengarsipan di desa tersebut dimana tata kelola arsip itu kurang rapih dan tidak sesuai prosedur ke arsip yang mengakibatkan waktu yang lama dalam pencarian arsip karena kesulitan dalam mencari arsip yang dibutuhkan oleh pegawai desa tersebut . kenadala yang terjadi di desa soreang kecamatan soreang kabupaten bandung mendeskripsikan bagaimana sebuah pelayanan yang diberikan di Desa tersebut belum memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Kualitas pelayanan public bidang administrasi kependudukan di Dea Sukamulya Kecamatan Kutawaringin Kabupaten Bandung masih terkendala oleh bebrapa aspek sebagai berikut: kurangnya informasi dan sering terjadinya misskomunikasi antara pihak desa dengan kecamatan sehingga mengakibatkan pelayanan yang kurang baik yang dimana persyaratan yang dibutuhkan dalam pembuatan surat ke kecamatan sering kali tidak sesuai oleh karena itu keselarasan informasi sangat dibutuhkan oleh kedua instansi tersebut yang tidak akan membuat bingung masyarakat kedepannya, sehingga masyarakat tidak malas lagi untuk mengurus surat surat penting karena pelayanan yang sudah baik dari sebelumnya.

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti maka orientasi dalam pelayanan di bidang administrasi di Desa Sukamulya Kecamatan Kutawarigin Kabupaten bandung sangat tertarik dengan permasalahan yang ada,

maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Desa Sukamulya Kecamatan Kutawaringin Kabupaten Bandung “

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian yang ada di latar belakang masalah di atas dapat dilihat bahwa kualitas suatu kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan di desa Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung merupakan salah satu masalah yang selalu saja terjadi pada setiap tahunnya mengenai pelayanan publik bidang administrasi kependudukan.

Maka dari itu penulis ingin mengidentifikasi masalah-masalah yang ada dalam kualitas pelayanan publik di bidang administrasi wilayah kependudukan sebagai berikut:

1. Kurangnya sebuah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai terhadap penduduk mengenai permasalahan pembuatan surat-surat administrasi pribadi masyarakat.
2. Lamanya pembuatan syarat administrasi pribadi menjadi faktor orang-orang atau masyarakat di wilayah tersebut malas mengurus persyaratan dalam membuat surat-surat administrasi.
3. Tidak lengkapnya sarana prasarana di kantor desa tersebut.
4. Tidak Pastinya data kependudukan sering menjadi masalah karena jarak desa

dengan pemukiman warga jauh.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Dsa Sukamulya Kecamatan Kutawaringin Kabupaten bandung Tahun 2020?
2. Bagaimana Produktivitas Pegawai Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi
3. Hambatan Apa Saja Yang di Alami oleh Aparatur Desa Sukamulya Kecamatan Kutawaringin Kabupaten Bandung

### **D. Maksud dan Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka dengan ini peneliti dapat merumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kantor Desa sukamulya Kecamatan Kutawaringin Kabupaten Bandung.
2. Untuk mengetahui bagaimana produktivitas kegiatan pegawai pelayanan bidang administrasi Desa Sukamulya Kecamatan Kutawaringin Kabupaten

Bandung.

3. Mengetahui hambatan yang sering terjadi dalam sebuah pelayanan mengenai administrasi kependudukan di kantor Desa sukamulya Kecamatan Kutawaringin Kabupaten Bandung.

#### **E. Manfaat dan Kegunaan**

Adapun manfaat yang dapat penulis ambil dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat teoretis

Diharapkan peneliti bisa memberikan sebuah bentuk pengembangan yang ada di dalam sistem administrasi. jadi administrasi sangatlah penting dalam satu kehidupan karena administrasi mencakup hampir seluruh aspek kehidupan yang ada pada diri manusia atau pada kehidupan manusia dan dengan adanya suatu pengembangan an administrasi di kantor desa akan memberikan dampak yang baik bagi kualitas pelayanan administrasi

2. Manfaat praktis

Diharapkan dapat menjadi sebuah masukan atau pun sebuah saran dalam sebuah pelayanan dibidang administrasi kependudukan yang ada di kantor desa suka Sukamulya kecamatan kutawaringin kabupaten Bandung bisa berjalan dengan lebih baik sehingga tidak ada lagi keluhan-keluhan yang didengar dari masyarakat.

## **F. Kerangka Pemikiran**

Kualitas pelayanan tidak terlepas dari suatu dimensi pelayanan. kualitas pelayanan ditujukan agar para pengguna jasa dapat merasakan senang dan aman dalam mendapatkan kan suatu pelayanan yang diberikan oleh para penjual jasa sehingga tujuan organisasi dapat dengan mudah tercapai.

Pemerintah sebagai suatu lembaga birokrasi yang mempunyai tugas pokok dan fungsi memberikan layanan ataupun pelayanan kepada masyarakat, termasuk pelayanan tentang administrasi kependudukan, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang amanah ataupun mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah itu sendiri.

Kondisi objek tentu saja menunggu bahwa penyelenggaraan publik masih sistem pemerintah yang berjalan kurang baik dan serta sumber daya manusia masih kurang baik sehingga tidak sesuai dengan ketentuan. Hal ini terlihat dari banyaknya pengaduan ataupun keluhan masyarakat yang sering terjadi mengenai suatu pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan dan yang terkadang membuat masyarakat itu bingung mengenai persyaratan-persyaratan apa saja yang

dibutuhkan karena sering terjadinya komunikasi antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan administrasi yang menyebabkan ketidak sesuaian dan keterlambatan memberikan suatu pelayanan sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik di mata masyarakat.

Solusi untuk mengatasi kondisi tersebut setidaknya membutuhkan upaya perbaikan kualitas penyelenggara pelayanan publik melalui pelatihan pelatihan sumber daya manusia ataupun bertambahnya tenaga tenaga sumber daya manusia yang dibutuhkan di suatu instansi maupun pemerintahan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga dapat tercapainya sistem pelayanan publik secara menyeluruh dan terintegrasi.

Pelayanan merupakan bagian dari organisasi yang sangat berkaitan dengan lingkungan eksternal. setiap organisasi tentu saja bergerak di bidang jasa dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya ke para para pengguna jasa. sehingga yang ekspektasi dapat terpenuhi oleh para pengguna layanan jasa. Hal ini tentu saja dengan prinsip administrasi negara sehingga dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya.

Pengertian pelayanan diungkap oleh H.A.S Moenir (2010) sebagai berikut “pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, proses dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. pelayanan hakikatnya adalah kerangka kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses, sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Masyarakat pengguna jasa tentu saja mengharapkan setiap bentuk pelayanan yang diberikan oleh petugas jasa memberi pelayan. pelayanan dengan mengedepankan aksesibilitas (Kecepatan). Dalam memperoleh serta mengedepankan biaya yang relatif rendah atau pun terjangkau sebagai bentuk ciri-ciri kualitas pelayanan yang dapat dipersepsikan oleh masyarakat.

Wyekof mendefinisikan kualitas pelayana yang dikutip oleh Tjiptono & Chandra (2011) yaitu sebagai berikut “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang sangat diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelayanan” Menurut Leonard R Berry, A Perumusan dan Valerie Zeithaml yang dikutip oleh Tjiptono & Chandra (2011) menjelaskan Mengenai kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut, yaitu:

1. Sarana dan Prasarana (*tangibelsl*)  
Meliputi segala aspek fisik yang dimiliki oleh organisasi meliputi alat kerja, pegawai dan sarana informasi.
2. Keandalan (*realibility*)  
Kualitas kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dalam memberikan pelayanan masyarakat.
3. Daya Tanggap (*responsive*)  
Yaitu keinginan para staf untuk membantu customer dan memberikan service yang baik kepada pelanggan.
4. Jaminan (*assurance*)  
Yaitu kemampuan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan etika pelayanan yang diberikan pemberi jasa kepada pengguna jasa.
5. Simpatik (*empaty*)  
Bagaimana cara pemberi jasa memberikan suatu pelayanan yang baik pada pengguna jasa tentu saja dengan komunikasi yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pengguna jasa.

Dari kelima dimensi yang ada setidaknya 3 dimensi yang tidak berjalan sesuai yaitu sarana dan prasarana (*tangibelsl*), kendala (*reability*) daya tanggap

(*responsive*). Hal ini tentu dapat menjadi faktor kendala terjadinya suatu sistem pelayanan yang prima atau responsive di Desa Sukamulya Kecamatan Kutawaringi Kabupaten Bandung Pemerintah pada zaman reformasi melakukan pelayanan publik dengan usaha untuk meningkatkan suatu tingkat kualitas pelayanan yang diberikan melalui instrumen pengukuran kepuasan publik atau dalam istilahnya dalam pedoman umum penyusunan IKM yaitu unit pelayanan Manajemen oleh instansi pemerintah tertera dalam keputusan Menteri aparat sipil Negara nomor 25 tahun 2004 mengenai indeks kepuasan masyarakat (IKM) tentu dari kebijakan ini dapat diketahui suatu instansi pemerintah dapat menyelenggarakan pelayanan publik dapat dinilai dengan 14 indikator, yaitu:

1. Prosedur pelayanan tentu dapat dilihat dari berbagai macam kemudahan terhadap metode pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
2. Persyaratan pelayanan tentu harus sesuai teknis ataupun administrasi agar mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan.
3. Kedisiplinan para pegawai pelayanan yaitu kesungguhan dalam melakukan segala jenis bentuk pelayanan yang diberikan.
4. Tanggung jawab yang harus diberikan kepada para petugas adalah tanggung jawab dalam menyelenggarakan berbagai jenis metode pelayanan.
5. Kemampuan petugas pelayanan harus dilihat dari segi skill ataupun keterampilan yang dimiliki oleh para petugas dalam memberikan ataupun menyelesaikan segala jenis bentuk pelayanan yang diberikan.
6. Kecepatan pelayanan juga itu menjadi salah satu target yang harus bisa

tercapai dalam waktu yang di jelas oleh para penyelenggara pelayanan.

7. Keadilan dalam mendapatkan suatu pelayanan dimanapun para pelayan  
Memberikan suatu layanan tidak boleh memandang golongan manapun masyarakat dan harus tetap dilayani dengan sepenuh hati.
8. Sopan dan santun petugas tentu saja dilihat dari bagaimana cara mereka memperlakukan pengguna jasa pelayanan, yang di mana para petugas.
9. Pelayanan harus memberikan pelayanan yang sopan, santun Dan juga menghargai pra pengguna jasa.
10. Terjangkaunya biaya pelayanan kepada masyarakat sebagai biaya yang telah disepakati.
11. Kepastian biaya yang telah disepakati dengan kesesuaian yang telah ditentukan.
12. Memastikan kapan jadwal pelayanan sebagai bentuk ketepatan waktu dalam pelaksanaan agar sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan
13. Kenyamanan lingkungan tentu saja kondisi sarana dan prasarana yang tersedia sehingga dapat memberikan rasa nyaman dan aman pada para penerima layanan.
14. Menjamin keamanan para pelayan yakini dengan menjaga keamanan sekitar atau lingkungan.

Perbandingan untuk mengetahui bagaimana puasa atau tidak puasa seseorang, pemohon maupun masyarakat terhadap bentuk jasa maupun bentuk produk jasa yang diberikan menurut soeparno dapat dilihat dari perilakunya.

Berdasarkan UU nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, sistem Informatika Dan suatu sistem informasi yang pengelolaannya, penyampaiannya, penyajiannya dan pengembangan sistem informasinya harus sesuai dengan tata tertib administrasi di bidang kependudukan. Pada pasal 83 dalam UU tersebut lebih dijelaskan Bagaimana sistem informasi administrasi kependudukan sebagai berikut:

1. Data kependudukan yang diberikan oleh sistem informasi kependudukan dan tersimpan dalam database system kependudukan dimanfaatkan untuk kepentingan perumusan pembuatan ke di bidang pemerintahan dan pengembangan.
2. Pemanfaatan data kependudukan sebagaimana yang dimaksudkan pada ayat 1 harus mendapatkan izin terlebih dahulu.
3. Ketentuan lebih lanjut diatur dalam peraturan Kementerian sistem informasi administrasi kependudukan merupakan sistem informasi yang dibentuk untuk mendukung berbagai macam proses administrasi kependudukan tentu saja yang meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Telah terwujud oleh database kependudukan terhadap masyarakat sekitar.

Tujuan adanya SIA (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan: ada 3, yaitu:

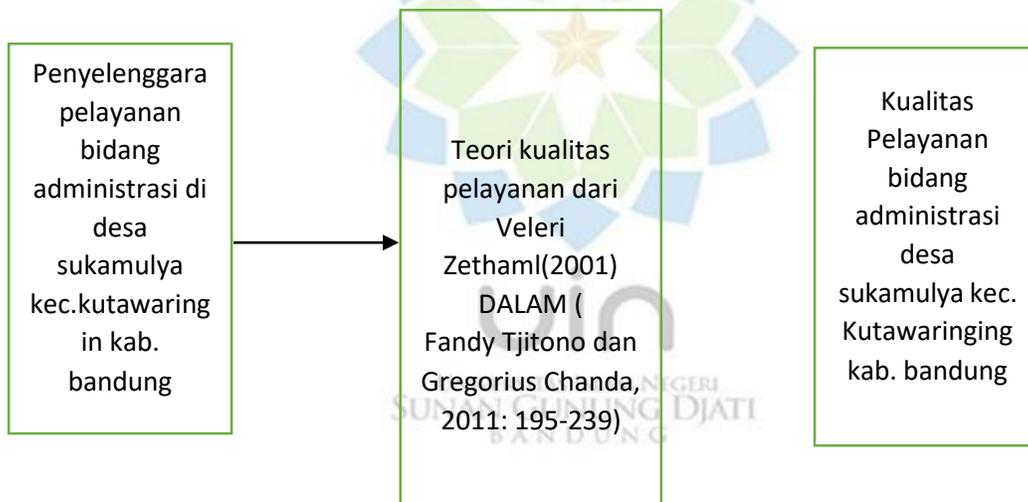
1. Data Kependudukan yang Terpusat.
2. Database kependudukan dapat dintegrasikan untuk kepentingan lain (statistik, pajak, imigrasi, dll).

3. Sistem SIAK terintegrasi (RT/RW), kelurahan, kecamatan, pendaftaran penduduk, Catatan Sipil, dll) d. Standarisasi nasional.

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menganalisa menggunakan teori dari Vareli Zethaml (2001) di dalam Tjiptono & Chandra (2011) yang menyebutkan bahwa secara umum untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu:

1. Reability
2. Daya tanggap
3. Jaminan
4. Empati
5. Bukti Fisik

Berdasarkan uraian di atas maka kerangka pemikiran yang di rumuskan dalam penelitian adalah sebagai berikut:



**Gambar 1.1**

**Kerangka Pemikiran**

## **G. Proposisi**

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka proposisi penelitian ini adalah tentang kualitas pelayanan bidang administrasi desa sukamulya, kecamatan kutawaring, kabupaten bandung akan berjalan optimal apabila daya tanggap pegawai bisa memuaskan masyarakat dalam memberikan pelayanan, terlebih jika reabilitas/kecakapan pegawai desa sangat baik maka akan memberikan jaminan pelayan yang sesuai prosedur sehingga bisa meningkatkan empati masyarakat terhadap aparatur desa terlebih jika bangunan desa memadai dengan terbentuknya ruang tunggu masyarakat yang sangat layak akan menghasilkan pelayanan terbaik atau prima

