

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan pelayanan dari lembaga atau suatu pihak yang mempunyai kewajiban untuk mengurus, mengatur, dan menyelesaikan tugas hingga tuntas atas apa yang menjadi kebutuhan seseorang atau pihak secara umum dan memiliki peranan yang penting untuk masyarakat sesuai dengan hak dan kewajibannya yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Bentuk pelayanan publik pemerintah kepada masyarakat dapat berupa produk publik dan layanan publik, lalu pelaksanaan pelayanan publik ini dilimpahkan kepada unit terkait untuk melayani kebutuhan masyarakat. Tujuannya sebagai percepatan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan yang diterapkan berdasarkan peraturan yang berlaku, kualitas pelayanan yang diberikan merupakan tolak ukur kualitas pelayanan publik.

Pada era kemajuan teknologi ini Pemerintah sebagai pelayanan publik dituntut untuk selalu memberikan pelayanan terbaik, cepat, dan akurat sebagai bentuk tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, salah satu upayanya dengan menciptakan aplikasi pelayanan publik yang didalamnya membutuhkan data kependudukan lalu data tersebut diolah untuk membangun suatu program kependudukan dalam rangka pelayanan, pengendalian, pertumbuhan, dan untuk mengetahui jumlah persebaran penduduk. Pembangunan E-Government, telah memasuki ranah pemerintahan Indonesia, sebagai upaya pengembangan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik yang baik.

Pemerintah kabupaten Bandung merumuskan kebijakan yang memanfaatkan penggunaan teknologi layanan informasi jaringan internet sebagai langkah awal membantu pemerintah desa pada setiap daerah untuk melakukan pekerjaan pencatatan kependudukan, dan melakukan penginputan data sesuai dengan berbagai standar operasional prosedur yang ditetapkan, Bukti fisiknya yaitu dengan membuat layanan pengelolaan kependudukan desa secara online bernama “Aplikasi

Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online”. Atau bisa juga disingkat YANDESDUK.

Program atau aplikasi YANDESDUK dilaksanakan di seluruh desa di wilayah Pemerintahan Kabupaten Bandung, khususnya yang terkait dengan pelayanan guna menghubungkan pengelolaan data kependudukan di wilayah Bandung dengan instansi tersebut.

YANDESDUK merupakan suatu Sistem yang mendorong pengelolaan informasi pengelolaan data administrasi kependudukan yang berbasis pada lembaga pelaksana bertujuan untuk melakukan pengelolaan kependudukan secara menyeluruh demi mewujudkan hak dan kebutuhan penduduk. Dengan adanya aplikasi YANDESDUK maka akan mempercepat proses pelayanan kependudukan dengan data yang kredibel lalu dapat digunakan sebagai acuan untuk perumusan kebijakan dan pembangunan daerah secara keseluruhan di masa mendatang.

Penerapan YANDESDUK dapat memfasilitasi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat dan mempermudah kerja lembaga pelayanan. Jika syarat-syarat berikut ini terpenuhi, YANDESDUK dapat bekerja secara maksimal:

- a. Pemegang hak akses YANDESDUK,
- b. Sumberdaya manusia,
- c. Pengamanan database penduduk,
- d. Pengawasan database penduduk,
- e. Pengelolaan data base penduduk,
- f. Pemeliharaan database penduduk,
- g. Perangkat teknologi informasi dan komunikasi,

Keterangan informasi seluruh penduduk akan diinput terlebih dahulu secara menyeluruh oleh Admin kedalam aplikasi web Yandesduk secara online sehingga nantinya dalam melayani pembuatan surat secara otomatis terkomputerisasi yang akan memudahkan aparatur pelayanan desa dalam melayani kebutuhan masyarakat. aplikasi web yandesduk ini memiliki beberapa fitur diantaranya seperti pelayanan pengelolaan informasi Kartu Keluarga (KK), dan pelayanan persuratan.

Terdapat jenis surat yang biasanya dilayani oleh pelayanan persuratan Desa salah satunya yaitu,

1. Suket Bank Negeri (BRI,BNI, DLL),
2. Suket Bersih diri,
3. Suket Domisili Perusahaan,
4. Suket Domisili Lembaga (Sekolah, Pesantren, Tempat ibadah,
5. Suket Laporan Kehilangan,
6. Suket Tidak mampu (SKTM),
7. Suket Bidik misi,
8. Suket KD (pertanaan),
9. Suket Numpang Nikah (Perihal tempat yang dipakai),
10. Suket Ahli waris (Untuk ke kecamatan),
11. Suket Pajak bumi dan bangunan (PBB),
12. Suket Serbaguna,
13. Suket Bebas Covid-19,
14. Suket Catatan Kelahiran,
15. Suket Catatan Kematian,
16. Suket Pengantar SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian),
17. Suket Duda/Janda.

Keunggulan lainnya yang dimiliki oleh aplikasi web yandesduk tidak perlu membutuhkan komputer berspesifikasi tinggi, dapat menjalankan aplikasi web dimanapun selagi terhubung dengan jaringan internet. Dengan memanfaatkan aplikasi yandesduk diharapkan dapat memberikan pelayanan administrasi kependuduk yang lebih baik lagi serta meningkatkan kinerja pelayanan publik

Dalam penerapannya Pemerintah Desa Cangkuang sudah melaksanakan dan menjalankan aplikasi Yandesduk, hal ini dikonfirmasi oleh sekretaris Desa bapak Rubiyana Pajar Setiawan, S.H bahwa dengan menggunakan aplikasi Yandesduk dapat mengefektifkan waktu serta mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Manfaat lainnya dari aplikasi ini adalah pelayanan administrasi dapat dirasakan langsung oleh masyarakat karena tidak perlu menunggu dengan rentang waktu yang

lama dalam pelayanan administrasi kependudukan, sehingga akan meningkatkan kepuasan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti menemukan Statement Problem pada instansi terkait yaitu hanya beberapa fitur saja yang digunakan dalam aplikasi web yandesduk dalam pembuatan surat keterangan penduduk, untuk menjalankan tugas yang lainnya seperti pembuatan beberapa dokumen mengenai kependudukan aparatur pelayanan desa masih menggunakan cara biasa dengan bantuan software Microsoft Office Word dengan menginputkan data manual sesuai dengan pemohon surat, yang dimana hal ini memiliki kekurangan seperti ketergantungan terhadap kemampuan aparatur pelayanan desa tentunya kurang baik karena keabsahan suatu dokumen resmi biasanya berkaitan dengan format yang sudah ditetapkan.

Permasalahan ini dapat diketahui berdasarkan atas temuan data observasi dilapangan, masih kurangnya komitmen aparatur pelayanan dalam tugasnya untuk melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik melalui yandesduk, aspek kehandalan aparatur pelayanan yang belum optimal, sehingga hal ini menjadi faktor penghambat untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik. Dengan demikian penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Desa Cangkuang Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung belum seutuhnya optimal.

Permasalahan telah diuraikan, Peneliti rencana meneliti :

PELAYANAN PUBLIK MELALUI YANDESDUK DESA CANGKUANG  
KECAMATAN RANCAEKEK KABUPATEN BANDUNG

## **B. Identifikasi Masalah**

1. Aparatur pelayanan Desa Cangkuang belum optimal dalam menggunakan aplikasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis online web Yandesduk
2. Aparatur pelayanan Desa Cangkuang belum memahami secara menyeluruh pengoprasian aplikasi pelayanan berbasis online web Yandesduk
3. Kurang nya komitmen aparatur dalam menggunakan aplikasi Yandesduk

### **C. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan amanat bupati yang termaktub pada Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di kabupaten Bandung, lalu berdasarkan hasil observasi, dan data lapangan maka peneliti merumuskan suatu permasalahan yaitu:

"Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Desa Cangkuang Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung dengan Menggunakan Aplikasi Web Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Berbasis Online Yandesduk”.

### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini ialah :

1. Untuk mengetahui kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang menggunakan aplikasi berbasis online sebagai alat bantu pelayanan administrasi kependudukan di Desa Cangkuang
2. Untuk mengetahui faktor penghambat aparatur pelayanan Desa Cangkuang dalam menjalankan aplikasi web yandesduk pada pelayanan publik di kantor Desa Cangkuang Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung.

### **E. Manfaat Hasil Penelitian**

Mudah-mudahan sesuai dengan harapan peneliti isi dari hasil penelitian ini dapat memberikan nilai kebermanfaatan berupa :

1. Kegunaan Teoritis
  - a. Bagi peneliti

Seorang peneliti sebagai pengamat berperan serta hadir dalam kehidupan sosial masyarakat pada setiap situasi menjadi anggota kelompok subjek yang ditelitinya menyebabkan seorang peneliti tidak dianggap sebagai orang asing, tetapi melebur dengan masyarakat dan dapat menjadi teman yang dipercaya. Maka dengan tindakan demikian seorang peneliti menekan perasaan etnosentrismenya dan ia akan membaaur dengan

kehidupan subjeknya itu dalam artian bahwa seorang peneliti akan memperoleh pandangan pertama tentang kegiatan subjeknya itu sendiri.

b. Bagi instansi terkait

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam rangka pengembangan teori-teori yang ada dan membantu memperluas perpustakaan keilmuan khususnya di bidang pemerintahan, seperti penggunaan aplikasi web Yandesduk dalam pelayanan publik di Kantor Desa Cangkuang, Kecamatan Rancaekek, Kabupaten Bandung.

c. Bagi pihak lain

Menjadi bentuk pengabdian pada masyarakat, Menambah pengetahuan ilmu Administrasi, khususnya terkait penggunaan aplikasi web yandesduk dan manajemen-manajemen kependudukan.

2. Kegunaan praktis

a. Bagi peneliti

Mengetahui cara meningkatkan kemampuan pelayanan dan keandalan.

b. Bagi instansi terkait

Mudah-mudahan berguna bagi aparatur pelayanan Desa Cangkuang, Kecamatan Rancaekek, Kabupaten Bandung yang berkaitan dengan implementasi kebijakan dan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

c. Bagi pihak lain

Peneliti harapan bermanfaat bagi penelitian berikutnya dan semoga menjadi amal ibadah bagi para pembacanya.

## **F. Kerangka Pemikiran**

Pada kerangka pemikiran peneliti mencoba akan mengungkapkan alur yang didapatkan dari berbagai perspektif yang relevan dengan judul penelitian, kerangka pemikiran terdiri dari tiga konsep yaitu Grand Theory, Middle Theory, dan Operational Theory. Grand Theory yang digunakan yaitu Administrasi Publik, Middle Theory menggunakan kebijakan publik dan Operational Theory menggunakan teori Kualitas Pelayanan Publik.

Sondang P.Siagian (2016) dalam Sahya Anggara :

“Administrasi, proses kegiatan manusia yang dibentuk melalui kerjasama dengan kewajaran tertentu untuk menggapai tujuan bersama”.<sup>1</sup>

Sahya Anggara (2012) :

“Publik dalam pendekatan struktur-fungsional lembaga-lembaga dan kegiatan-kegiatan yang memiliki identitas golongan, yang mempunyai norma, semboyan dan tata caranya sendiri”.<sup>2</sup>

Soesilo Zauhar (2012) dalam Sahya Anggara :

“Administrasi Publik, adalah proses kolaboratif untuk menyediakan layanan publik”.<sup>3</sup>

William N Dunn (1994) dalam Harbani Pasolong :

“Kebijakan Publik tujuan pemerintahan yang berkaitan dengan kesejahteraan dan keamanan masyarakat yang dibangun atas perumusan suatu lembaga atau pejabat pemerintah yang saling berkaitan dengan tujuan tersebut”.<sup>4</sup>

Monir (2003) dalam Harbani pasolong :

“pelayanan, kegiatan untuk memenuhi kebutuhan dengan menggunakan jasa orang lain secara langsung”.<sup>5</sup>

---

<sup>1</sup> Sahya Anggara, *Ilmu Adminsitrasi Negara* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2016). Hlm. 21

<sup>2</sup> Sahya Anggara, *Perbandingan Administrasi Negara* (Bandung: Pustaka Setia, 2012). Hlm.49

<sup>3</sup> Ibid. hlm.47

<sup>4</sup> Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, 8th ed. (Bandung: Alfabeta, 2017). Hlm. 47

<sup>5</sup> Ibid. Hlm. 147

Sinambela (2005) dalam Harbani Pasolong :

“Pelayanan publik, kegiatan pemerintah yang menguntungkan dan menawarkan kepuasan pada suatu kumpulan dan kesatuan masyarakat, meskipun bukan suatu produk fisik”.<sup>6</sup>

Tidak terlepas dari pengertian diatas bahwa Desa merupakan susunan instansi terbawah dari pemerintah yang berkaitan dan berinteraksi langsung dengan warganya. Desa merupakan suatu identitas masyarakat yang bersifat original sesuai dengan adat isiadat dan hukum diwilayahnya. Desa dalam sistem pemerintahan memiliki suatu hak dan kewajiban untuk menjalankan roda pemerintahan dan melaksanakan pelayanan publik agar mensejahterakan memenuhi kebutuhan masyarakat karena bagaimanapun juga desa merupakan ujung tombak suksesnya penyelenggaraan otonomi daerah.

Penyelenggaraan pelayanan, dengan kewajiban dan tanggung jawab yang terkait, harus mengutamakan prinsip keadilan dalam rangka pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan undang-undang.<sup>7</sup> Hal ini harus didukung oleh faktor penunjang pelayan publik seperti kehandalan, perlengkapan peralatan, suatu sistem, adanya pengawasan baik dari internal atau eksternal, membangun suatu sistem yang jelas dan pasti hukumnya serta adanya evaluasi.

Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) dalam Rahman Mulyawan "Kualitas layanan" adalah perbedaan antara situasi aktual dan harapan dari layanan yang diterima atau diterima oleh pelanggan.<sup>8</sup>

Menurut parasuraman, zeithaml, dan berry (1988) inilah lima barometer kualitas pelayanan:

---

<sup>6</sup> Ibid. Hlm.148

<sup>7</sup> hayat, *Birokrasi Dan Aparatur Negara "Teori Dan Isu-Isu Kontemporer Dalam Sistem Pemerintahan Indonesia,"* 1st ed. (Malang: Intrans Publishing, 2020). Hlm. 256

<sup>8</sup> Rahman Mulyawan, *Birokrasi Dan Pelayanan Publik,* 1st ed. (Bandung: Unpad Press, 2016). Hlm. 63

1. Tangibles, merupakan suatu bentuk fisik, peralatan, material dan personil, yang menjadi sarana prasarana perusahaan atau suatu instansi untuk menunjukkan kemampuannya pada pihak eksternal. Sarana dan prasana ini meliputi tempat, ruang tunggu, peralatan dan perlengkapan teknologi dan lainnya sebagai bukti fisik dalam pemberian pelayanann begitu pula penampilan aparatur pelayanannya.
2. Reliability, Mengacu pada kemampuan atau keandalan untuk memberikan layanan secara akurat dan andal. Ini berarti harus memenuhi harapan pelanggan, layanan bebas kesalahan, kinerja tepat waktu, dan akurasi tinggi.
3. Responsiveness, menyediakan layanan secara akurat, menyediakan transmisi informasi yang mudah dipahami dan jelas. Singkatnya, kesediaan memenuhi pelayanan berkualitas. Karena jika pemberian pelayanan sampai membuat pelanggan menunggu tanpa alasan maka akan berdampak negatif pada kualitas layanan.
4. Assurance, adalah jaminan atau kepastian. Singkatnya dapat diartikan sebagai kemampuan, keramahan, kesopanan dan pengetahuan petugas layanan untuk meningkatkan kepercayaan klien pada instansi atau perusahaan.
5. Emphaty, yaitu sikap dari aparatur pelayanan terhadap pelanggan. Dengan memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan merupakan salah satu bentuk upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan secara spesifik, dan memberikan suasana yang nyaman bagi pelanggan.

Berdasarkan yang telah di ungkapkan oleh parasuraman, zeithaml dan berry mengenai kualitas pelayanan, maka teori tersebut relevan digunakan sebagai barometer pelayanan pada instansi pemerintah yang berwenang dalam menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat.

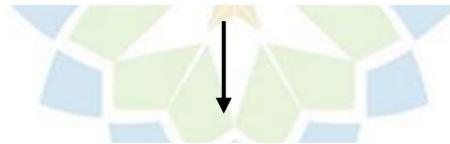
## BAGAN

## 1.1 Kerangka Pemikiran Penelitian

Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019  
Tentang Persyaratan dan tata cara pendaftaran  
penduduk dan pencatatan sipil di kabupaten Bandung



Pelayanan Publik di Desa Cangkuang Kecamatan  
Rancaekek Kabupaten Bandung dengan  
Menggunakan Aplikasi Web Pelayanan Administrasi  
Kependudukan Desa Berbasis Online Yandesduk



Dimensi Kualitas Pelayanan :

1. Tangible,
2. Reliability,
3. Responsiviness,
4. Assurance,
5. Emphaty.

*Sumber : Parasuraman, Zeithaml, Dan Berry  
(1988) Dalam Rahman Mulyawan,  
"Birokrasi Dan Pelayanan Publik",  
1st ed. (Bandung: Unpad Press,  
2016). Hlm. 63*



Kualitas Pelayanan Publik