

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pada pelaksanaan pelayanan publik ialah bentuk realisasi negara sebagai bentuk wujud dari abdi terhadap masyarakat, dimana pemerintah daerah dalam persoalan menjalankan roda kepengurusannya dimana di tekan guna memberikan kualitas yang mampu memumpuni kebutuhan masyarakatnya yang efektif dan efisien. Dengan adanya kebijakan otonomi daerah maka aparat pemerintah masing-masing daerah otonom dapat mengelola dan melakukan penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan kebutuhan daerahnya masing-masing dimana otonomi daerah bermakna kemauan publik lokal untuk memecahkan berbagai macam masalah publik setempat demi mencapai kesejahteraan merencanakan tidak melupakan bahwa dalam pelayanan publik itu harus sesuai dengan regulasi yaitu tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung dalam upaya untuk memberikan formulasi yang baik pada kualitas pelayanan publik tentunya akan berdampak yang luas terutama pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah atau instansi yang melakukan pelayanan, begitupun dengan sebaliknya jika tingkat kurang baiknya kualitas pelayanan selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Jika kita mampu meninjau secara islam dimana dalam proses kualitas pelayanan ini termaktum dalam Al-Quran pada surah Al-Baqarah ayat 267 dimana *“Kalian semua yaitu orang-orang beriman berikanlah nafkahkanlah sesuai di*

*jalan Allah dimana hasil dan usaha yang baik dan benar dimana ini merupakan yang kamu beluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kalian memberikan yang buruk kepadanya padahal kalian sendiri tidak ingin mengambilnya tetapi malah memicingkan mata kepadanya dan sesungguhnya Allah lah yang maha terpuji".* Dimana apa yang sudah di definisikan diatas ini merupakan proses ejawantah bahwasanya islam itu memperhatikan sebuah kualitas pelayanan.

Konsep mengenai kualitas pelayanan ini memang sifatnya relative tidak bisa disama ratakan antara instansi yang satu dengan instansi yang lainnya, karena mengingat dalam proses penilaian kualitas pelayanan ini representasi atas perspektif setiap individunya. Dimana jika ditinjau dari segi instansi maka proses kualitas pelayanan ini berkaitan dengan tingkat kepuasan, proses dan produk atau jasa yang baik dimana mampu memuaskan kebutuhan masyarakat sesuai dengan standard, kepemimpinan, serta para pemberi pelayanan yang terlibat dalam proses pelayanan masyarakat (Mulyadi, Dedy 2018)

Pada kenyataanya yang terjadi di lapangan dalam proses realisasi yang dilakukan guna menunjang kebutuhan publik ini masih adanya gap antara kebutuhan dan keinginann baik itu seara sumber daya secara manusia dan juga fasilitas yang ada, dimana dibuktikan dengan laporan yang diberikan oleh masyarakat baik secara media dan langsung secara non-verbal yang dikeluhkan oleh masyarakat.

Dimana perlu adanya optimalisasi baik dalam pelayanan publik itu sendiri, dimana dalam pembahasan mengenai pelayanan publik ini dilakukan oleh peneliti ini menjadi fokus penelitian yang dilakukan. Dimana ini hadir atas dasar

kebutuhan yang dimiliki oleh publik adanya peningkatan namun pemerintah selaku penyedia pelayanan ini tidak mampu menjawab kebutuhan mengenai kualitas pelayanan ini. Maka dengan permasalahan yang ada ini berkesinambungan dengan teori yang akan diambil yaitu teori yang digunakan dari Zeithaml-Parasurman-Berry (1990) dalam Habani Pasulong (Pasulong 2017) yang terdiri dari 5 variabel, diantaranya : *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*. terdapat 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Margaasih meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK) yang dimana merupakan produk yang berada di naungan Kasi Pemerintahan yaitu memiliki tugas memberikan pelayanan penyelenggaraan pemerintah yang ada di Kantor Kecamatan Margaasih Kab.Bandung.

Secara regulasi dalam proses pelayanan publik yang ada di Kecamatan Margaasih ini termaktub pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mana adanya perubahan menjadi Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012. Kemudian pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 mengenai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instransi Pemerintah, dimana Pelayanan Publik merupakan bentuk pelayanan yang dilakukan oleh aktor penyelenggara publik guna memenuhi kebutuhan dari pelayanan publik ataupun untuk pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan. Secara Peraturan Bupati Bandung Nomor 12 Tahun 2014 atas perubahan mengenai Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 tahun 2010 Mengenai Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten

Bandung.

Kemudian untuk lokus daripada permasalahan yang saya ambil yaitu di Kecamatan Margaasih Kabupaten Bandung secara geografi kantor Kecamatan Margaasih ini berada pada di daerah yang berada di terletak di dekat jalan tol yang sedang di bangun yaitu jalan tol pasir koja, tentu ini menjadi titik permasalahan yang ada dalam proses pemberian pelayanan yang akan dilakukan oleh kantor Kecamatan Margaasih dimana proses untuk menuju kantor playanan ini memerlukan jarak tempuh yang jauh dan tidak strategis dengan posisi sebagai kantor kecamatan.

**Tabel 1. 1 Persentasi dan Jumlah Penduduk yang ada di Kec. Margaasih Tahun 2022**

NO	NAMA DESA	LUAS WILAYAH	JUMLAH KEPALA KELUARGA (KK)			JUMLAH PENDUDUK		
			LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
1	MARGAASIH	290,44	6.415	1.029	7.444	13.287	12.643	25.930
2	CIGONDEWAH HILIR	121,23	3.099	406	3.505	6.755	6.451	13.206
3	NANJUNG	319,83	4.497	694	5.191	9.456	9.026	18.482
4	MEKARRAHAYU	299,64	8.678	1.346	10.024	18.522	18.176	36.698
5	RAHAYU	284,8	6.286	879	7.165	14.274	13.640	27.914
6	LAGADAR	318,9	6.216	980	7.196	13.009	12.406	25.415
	<b>JUMLAH TOTAL</b>	<b>1.634,84</b>	<b>35.191</b>	<b>5.334</b>	<b>40.525</b>	<b>75.303</b>	<b>72.342</b>	<b>147.645</b>

NO	NAMA DESA	JUMLAH PEMILIH			JUMLAH TPS	JML DUSU	JML	JML RT	KET
		LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH					

		LAKI				N	RW		
1	MARGAASIH	9.193	8.915	18.108	47	5	22	118	
2	CIGONDEWAH HILIR	4.400	4.069	8.469	23	3	11	59	
3	NANJUNG	5.918	5.621	11.539	34	5	13	73	
4	MEKARRAHAYU	11.650	11.741	23.391	66	6	28	177	
5	RAHAYU	8.748	8.559	17.307	51	5	18	130	
6	LAGADAR	8.383	8.140	15.236	51	6	21	125	
	<b>JUMLAH TOTAL</b>	<b>48.292</b>	<b>47.045</b>	<b>94.050</b>	<b>272</b>	<b>30</b>	<b>113</b>	<b>682</b>	

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil 2022 Kab. Bandung (Diolah)

Melihat dari data hasil daripada DISDUKCAPIL Tahun 2022 Kab. Bandung bahwasanya dengan jumlah total kependudukan yang terbilang yaitu mencapai angka 147.645 juta jumlah penduduk, seyogyanya dengan angka yang lumayan tinggi ini menjadi sebuah tantangan yang perlu di lakukan oleh Kantor Kecamatan Margaasih terkhusus yang ada pada pelayanan Kartu Keluarga (KK). Salah satu bentuk pelayanan publik yakni pelayanan publik yang ada kantor Kecamatan sendiri merupakan salah satu bagian struktur yang ada pada sebuah sistem tatanan pemerintahan yang ada di Indonesia dimana dengan akan adanya tuntutan yang perlu di penuhi oleh selaku pemerintah sendiri kepada masyarakat. Tentu Kecamatan sendiri pun dituntut untuk terus melakukan proses adaptif baik secara kualitas pelayanan yang ada ataupun berlaku ataupun dengan teknologi agar mampu adanya peningkatan dalam mengelola proses pelayananan terkhususnya yang ada di dalam proses administrasi pada daerah Kecamatan Margaasih Kab. Bandung.

**Gambar 1. 1 Geografi dari Kantor Kecamatan Margaasih Kab. Bandung 2021**



**Sumber :** Bidang Perencanaan, Pengendalian Dan Evaluasi Pembangunan Daerah Kab. Bandung

Dimana pada proses awal yang dilakukan oleh peneliti guna melakukan penelitian ini mendapatkan hasil dimana adanya permasalahan yang ada dalam bentuk kualitas pelayanan yang dilakukan guna memenuhi prosedur administrasi kependudukan. Dimana ketika masyarakat akan mendaftarkan proses administrasi kependudukan terkendala dalam persoalan alur pendaftaran dan apa saja yang diperlukan guna memenuhi persyaratan pemenuhan kebutuhan administrasi, bahkan karena terkendalanya persoalan diatas ini menjadikan masyarakat yang akan mendaftarkan proses pembuatan kartu keluarga harus bulak balik guna memenuhi kebutuhan kelengkapan administrasi.

Selain daripada itu permasalahan yang ada di Kecamatan Margaasih yaitu terkait dengan sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya. Dimana layar tv yang digunakan guna memberikan pelayanan kondisinya mati, Ac yang ada di kantor dengan kondisi yang memperhatikan dimana kondisi Ac yang sudah mati dengan keluaran zaman dahulu selanjutnya kondiis kursi yang adaa di ini kadang tidak mampu memenuhi kedatangan masyarakat yang akan melakukan proses

pelayanan. Sehingga pada akhirnya tidak sedikit masyarakat yang kelelahan berdiri menunggu gilirannya dilayani oleh pihak Kecamatan, tentu ini akan mempengaruhi daripada kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Kab. Bandung mengingat ruangan pelayanan yang kurang luas dengan ASN yang bekerja melayani masyarakat secara kuantitas kurang maka ini perlu di pertimbangkan guna memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik, kemudian terdapat 1 fasilitas komputer untuk merekap data kependudukan masih belumlah cukup untuk melakukan pelayanan publik dengan baik dan dapat memenuhi kepuasan pelayanan yang diterima oleh publik ditambah lagi dengan pemahaman setiap pegawai yang belum merata mengenai informasi yang akan disampaikan kepada publik sehingga terkadang membuat missinformasi yang disampaikan kepada masyarakat.

Dari persoalan diatas dapat diketahui bahwasanya dalam proses kualitas pelayanan publik terdapat beberapa sektor yang dimana perlu adanya suatu peningkatan baik secara kuantitas dan kualitas guna mampu meningkatkan daya fungsi dan tugasnya maka dengan ini penulis memilih judul dalam penelitian ini adalah **“Kualitas Pelayanan Pada Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Pencatatan Kartu Keluarga Di Masyarakat Kecamatan Margaasih Kabupaten Bandung”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Lantas, apa yang di sebutkan secara latar belakang ini memberikan stimulus bagi peneliti guna mengidentifikasi hal berikut :

1. Sarana dan prasana yang tidak dapat menunjang proses pelaksanaan

pelayanan pembuatan kartu keluarga ini menjadi kendala yang ada di kantor kecamatan margaasih

2. Perlu adanya optimalisasi pada ASN secara kuantitas dan kualitas agar menjadi stimulus guna melakukan transformasi informasi dalam proses pelayanan publik
3. Masih banyaknya masyarakat yang akan melakukan pencatatan kartu keluarga ini belum mengetahui proses pemberkasan dan alur pembuatan kartu keluarga yang ada di Kantor Kecamatan Margaasih
4. Pelaksanaan pelayanan pencatatan kartu keluarga dirasa belum efektif, karena masih ada masyarakat yang mengeluh atas proses pelayanan yang diberikan.
5. Terlalu banyak miskomunikasi antar ASN sehingga tidak mampu cakap dalam proses pelayanan pencatatan kartu keluarga terkadap ini mampu memberikan efek pelayanan menjadi lama

### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan persoalan yang sudah di paparkan oleh peneliti sebelumnya dimana rumusan masalah dari penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana faktor *tangibles* dalam proses pelayanan pencatatan kartu keluarga yang ada di Kantor Kecamatan Margaasih guna melakukan proses pelayanan publik?
2. Bagaimana dalam proses pembekalan yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Margaasih guna memberikan pelayanan publik jika dilihat dari bentuk *Reliability* ASN yang ada di Kantor Kecamatan Margaasih?

3. Bagaimana proses pelayanan publik jika dilihat dari bentuk *responsivess* ASN yang ada di Kantor Kecamatan Margaasih dirasa masih adanya gap dengan kondisi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat?
4. Bagaimana pelaksanaan di lapangan apakah faktor *Assurance* ini mampu di transformasikan oleh ASN yang memberikan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Margaasih ?
5. Bagaimana penemuan hambatan yang ada pada proses pelaksanaan, faktor *Emphaty* ini mampu terinternalisasi kepada ASN agar masyarakat nyaman dalam proses pembuatan kartu keluarga?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Setelah mengetahui rumusan masalah yang dimana sudah di uraikan oleh peneliti di atas, maka tujuan daripada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui faktor *tangibles* dalam proses pelayanan pencatatan kartu keluarga yang ada di Kantor Kecamatan Margaasih guna melakukan proses pelayanan publik?
2. Untuk mengetahui proses pembekalan yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Margaasih guna memberikan pelayanan publik jika dilihat dari bentuk *Reliability* ASN yang ada di Kantor Kecamatan Margaasih?
3. Untuk mengetahui proses pelayanan publik jika dilihat dari bentuk *responsivess* ASN yang ada di Kantor Kecamatan Margaasih guna membantu dalam proses pelayanan secara cepat dan tepat ?
4. Untuk mengetahui dalam pelaksanaan di lapangan apakah faktor *Assurance* ini mampu di transformasikan oleh ASN yang memberikan pelayanan

publik pada Kantor Kecamatan Margaasih ?

5. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang ditemukan pada proses pelaksanaan, sudah sejauhmana faktor *Empathy* ini mampu terinternalisasi kepada ASN agar masyarakat nyaman dalam proses pembuatan kartu keluarga?

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

Sejalan dengan keginginan daripada peneliti dalam proses menyusun hasil penelitian ini guna mampu memberikan informasi, yakni dari segi :

#### 1. Manfaat Akademik

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan tinjau guna memberikan referensi lebih kepada para akademisi mengenai segi kajian dalam penelitian, dan mampu menambah serta memperluas segi pemahaman mengenai kualitas pelayanan.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Peneliti

Mampu menambah mengenai pemahaman mengenai proses pelayanan publik kepada masyarakat yang dimana kajian ini merupakan turunan dari kajian Administrasi Publik.

##### b. Bagi Instansi

Mampu memberikan masukan serta mampu memberikan stimulus untuk terus melakukan proses pembaharuan serta perbaikan dari segi kualitas pelayanan yang tentu juga dimana merupakan amanat daripada bentuk otonomi daerah dan tentu menjadikan representasi atas pelayanan prima.

c. Bagi Umum

Mampu menjadi bahan kajian lebih dalam penelitian berikutnya ketika akan melakukan penelitian pada fokus permasalahan yang sama.

## **F. Kerangka Pemikiran**

Pelayanan merupakan mandataris daripada pemerintah selaku penyedia pelayanan kepada masyarakat. Berbagai jenis pelayanan yang disediakan oleh pemerintah ini hadir dan menjadi bagian penting dalam proses kependudukan, ada jenis pelayanan kependudukan, pelayanan jasa dan berbagai macam jenis pelayanan lainnya. Dimana pelayanan publik merupakan satu kesatuan yang perlu ditinjau kembali dalam proses internalisasi kesejahteraan kepada masyarakat ) (Yusriadi 2017) Ditinjau dari proses pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Margaasih Kabupaten Bandung dimana memberikan pelayanan berupa pelayanan kependudukan yaitu pencatatan kartu keluarga (KK), Pembuatan KTP, dan pembuatan berkas-berkas kependudukan yang lainnya. Kualitas pelayanan jika secara definisi merupakan suatu yang mampu memberikan keinginan ataupun kebutuhan dari pada pelanggan ‘’

Maka kualitas pelayanan ini mampu didefinisikan bahwasanya merupakan upaya yang dilakukan oleh sekelompok orang guna memenuhi kebutuhan atau pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Dimana didalamnya adanya proses penyalarsan antara persepsi daripada masyarakat yang memperolehnya dengan pelayanan yang sesungguhnya diberikan oleh pemerintah, dimana jika bentuk pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas

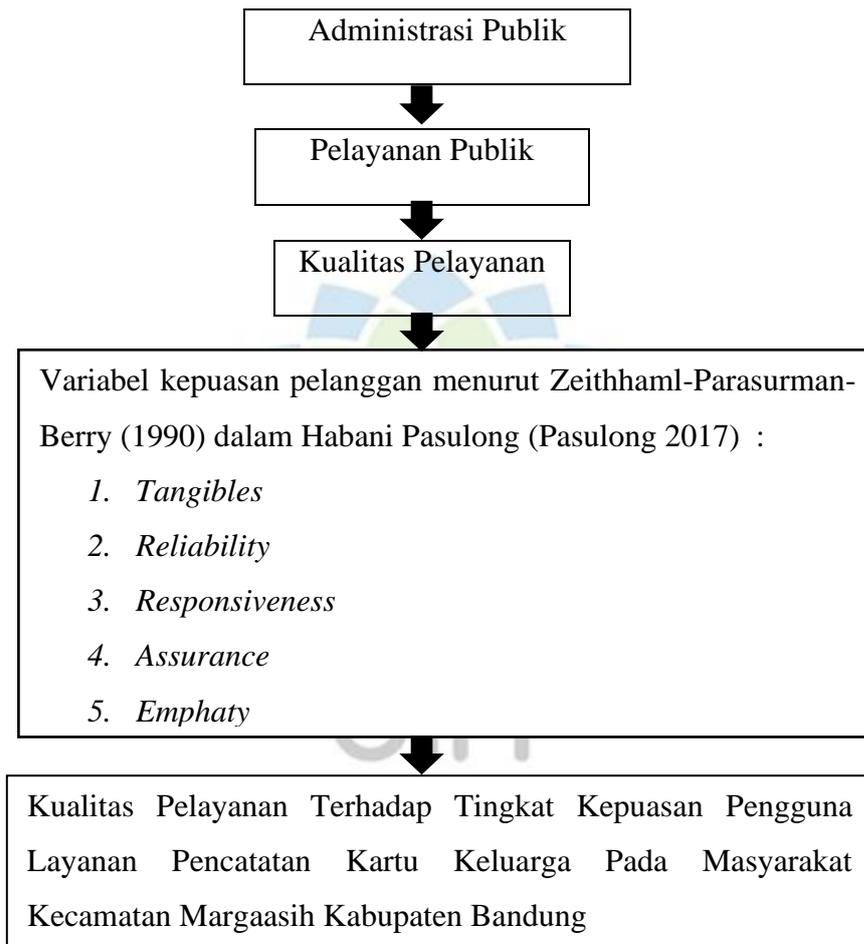
pelayanan dipresentasikan sangat baik dan berkualitas, begitu juga dengan sebaliknya jika bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat rendah maka bentuk kualitas pelayanan dipresentasikan buruk''

Menurut Harbani Pasolog (Pasulong 2017) dalam Menurut Zeithhaml-Parasurman-Berry (1990) guna mengetahui kepuasan yang dirasakan oleh konsumen ada 5 indikator dimensi diantaranya :

1. *Tangibles*: Dimana pada persoalan ini diukur dengan kondisi fisik yang ada di Kantor Kecamatan Margaasih kemudian baik berupa alat guna menginput data kependudukan, kursi dan bentuk layanan lainnya yang mampu menunjang keberhasilan dari proses pelayanan.
2. *Reliability*: Pada persoalan ini berhubungan dengan sudah sejauh mana kualitas secara pengetahuan dan pemahaman mengenai informasi yang akan diberikan oleh ASN yang ada guna melakukan transformasi informasi kepada masyarakat.
3. *Responsivess*: Berhubungan dengan seberapa mampu ASN yang tadinya sudah memiliki informasi ini dengan cepat menanggulangi dan mampu membantu dalam proses pelayanan secara cepat dan tepat.
4. *Assurance*: Pada persoalan ini terkadang lupa untuk di perhatikan, dimana keramah tamahan dalam proses pelayanan akan memberikan dampak lebih besar guna membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Kantor Kecamatan Margaasih dalam proses pencatatan administrasi kependudukan.
5. *Emphaty*: Berhubungan dengan ASN yang dimana mampu memberikan

sikap yang mampu mengambil keputusan dalam proses pelayanan kepada masyarakat namun tidak lupa dengan memperhatikan keramah tamahan yang menjadi tujuan kepada masyarakat.

**Gambar 1. 2 Kerangka Pemikiran**



### G. Proposisi

Kualitas pelayanan dapat dilihat sudah di realisasikan dengan baik jika relevan dengan teori yang digunakan dari Zeithhaml-Parasurman-Berry (1990) dalam Habani Pasulong (Pasulong 2017) yang terdiri dari 5 variabel, diantaranya : *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*.