BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintahan mempunyai peran penting untuk menyediakan Pelayanan Publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik yangl mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.[1] Publik adalah suatu tindakan atau serangkaian Tindakan yang dilakukan dalam rangka menyediakan kebutuhan setiap warga negara dan penduduk atas barang sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan, jasa, dan barang yang berkaitan dengan administrasi Publik. Suatu organisasi atau pegawainya dapat berusaha membantu orang lain melalui pelayanan Publik.

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu bidang administrasi kependudukan yang berada disuatu pemerintah administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk pencatatan sipil, pengelolaan informasi

[1] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pelayanan publik itu sendiri merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan setiap orang dan tidak dapat dipisahkan darinya. Birokrasi sektor nasional memiliki struktur organisasi yang cukup besar dengan administrasi negara, meliputi pelayanan publik dan pembangunan, dan jumlah tenaga administrasi negara yang cukup besar. Ini juga mencakup area operasi yang sangat luas dan rumit. Pemerintah dipandang sebagai kelompok yang bertugas untuk mencapai pembangunan nasional dan menangani semua tuntutan dan kepentingan masyarakat. Pemerintah dipandang sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, terlebih kepada era otonomi daerah kualitas dari pelayanan aparatur pemerintahan akan semakin dituntut untuk lebih optimal, kompeten dan mampu menjawab atau mengatasi semua tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat sebagai penerima layanan, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas. Pelayanan publik yang dinilai berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberi kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan publik.

Pada pernyataan tersebut, pelayanan administrasi kependudukan merupakan tanggung jawab pemerintah pusat maupun pemerintah daerah yang ditujukan untuk kepentingan publik ataupun masyarakat. Dalam pelayanan publik masyarakat akan merasa puas ketika apa yang diberikan oleh pegawai kelurahan sesuai dengan apa yang masyarakat harapkan. Pelayanan publik

memiliki tiga unsur pokok yaitu biaya yang relatif murah, waktu untuk mengerjakan relatif cepat, dan mutu yang diberikan relatif lebih bagus.

Selain itu sumber daya manusia (SDM) juga menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik yang baik pada Kelurahan Pasir Gunung Selatan. Sumber daya manusia (SDM) dalam hal ini pegawai atau karyawan kelurahan selaku pemberi layanan publik seharusnya memiliki pengetahuan, kemampuan handal, keahlian, sikap dan perilaku yang baik. Kemampuan sumber daya manusia (SDM) perlu ditingkatkan, terlebih lagi pada instansi pemerintah atau Lembaga pemerintah lainnya yang bergerak pada bidang pelayanan publik. Sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas meningkatkan pelayanan publik dan memenangkan kepercayaan masyarakat, memastikan bahwa tingkat kepuasan terhadap layanan tersebut sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Karena akan berdampak signifikan terhadap pelayanan publik yang akan diterima masyarakat di masa yang akan datang, maka kualitas sistem administrasi kependudukan harus dipastikan dengan baik.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman yang berisikan prosedur-prosedur yang ada dalam suatu organisasi yang berguna untuk memastikan bahwa semua keputusan, Tindakan, fasilitas berjalan secara efektif, efisien, konsisten, dan sistematis. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya, produk pelayanan, dan penanganan

pengaduan.[2] Apabila instansi pemerintah dan lembaga mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka instansi pemerintah dan lembaga telah memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara baik. Sebelum era reformasi, birokrasi pemerintahan sangat mendominasi penyelenggara pemerintahan dan pelayanan publik. Pemerintah lebih dominan bertindak sebagai aktor dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga keterlibatan warga negara dalam pemerintahan sangat teratas.[3]

Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik seharusnya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara. Pelayanan publik yang berkualitas atau biasa juga dengan pelayanan publik yang prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dijelaskan bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk dalam jajaran pemerintah kecamatan, dimana upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bidang

[2] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014
[3] Abdul Sabaruddin, *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hlm. 1.

administrasi kependudukan seperti: pembuatan surat pengantar untuk membuat KTP, Kartu Keluarga, surat keterangan, dan lain-lain. [4]

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 73 Tahun 2005 pasal 1 ayat 5 dikatakan bahwa kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dalam wilayah kerja kecamatan. Camat mendelegasikan tugas kepada Kelurahan, unit wilayah terkecil di wilayah kabupaten/kota, dan Kelurahan sebagai unit pelayanan bagi masyarakat. Dalam rangka melaksanakan tugas pokok dan kewajibannya, pemerintah desa bekerja memajukan masyarakat dan memberikan pelayanan di wilayah desa dengan tetap berpegang pada kewenangan yang diberikan oleh camat.[5]

Perda Kota Depok Nomor 08 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kecamatan di Kota Depok, Kota Depok terbagi menjadi 11 (sebelas) kecamatan yang terdiri dari Kecamatan Beji, Kecamatan Pancoran Mas, Kecamatan Cipayung, Kecamatan Sukmajaya ,Kecamatan Cilodong, Kecamatan Limo, Kecamatan Cinere, Kecamatan Cimanggis, Kecamatan Tapos, Kecamatan Sawangan, dan Kecamatan Bojongsari. Kelurahan Pasir Gunung Selatan merupakan salah satu wilayah kerja dari Kecamatan Cimanggis di Wilayah Kota Depok.[6]

---

[4] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 *tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.*

[5] http://binapemdes.kemendagri.go.id/uploads/gallery/PP_No._73_Th_._2005_Ttg_._Kelurahan_.pdf , diakses 9 juni 2022

[6] https://investasi.jabarprov.go.id/public/profiles/kota-depok , diakses pada 9 juni 2022

Gambar 1.1 Data Kependudukan Kota Depok 2020

Jumlah Penduduk (1,851,878)	
Penduduk Laki-Laki	933,689
Penduduk Perempuan	918,189
Penduduk BerAkte	520,449
Penduduk Tanpa Akte	520,449

Sumber : Disdukcapil Kota Depok

Sumber : Disdukcapil Kota Depok

Berdasarkan pada data diatas bahwa data Kependudukan Kota Depok Tahun 2020 Semester 1 memiliki penduduk berjumlah 1.851.878 jiwa. Dengan jumlah penduduk perempuan sebanyak 918.189 jiwa, penduduk laki-laki 933.689, penduduk berakte kelahiran sebanyak 520.449 jiwa, dan penduduk tanpa akte kelahiran sebanyak 520.449 jiwa. Didapatkan sumber dari Kelurahan Pasir Gunung Selatan memiliki luas lahan seluas 25,25 Ha dan memiliki jumlah penduduk 32.540 jiwa, yang terdiri dari 15.333 jumlah penduduk perempuan dan 17.207 jumlah penduduk laki-laki.

Kantor Kelurahan Pasir Gunung Selatan merupakan salah satu Kantor Kelurahan yang berada di Kota Depok yang melaksanakan Pelayanan Publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Pasir Gunung Selatan Kota Depok yang dimana melakukan pelayanan bagi masyarakat, diantaranya Pelayanan Surat Keterangan Umum Lain-Lain, Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu, Pelayanan Surat Keterangan Belum Mempunyai Rumah, Pelayanan Surat

Keterangan Pengantar Nikah, Pelayanan Surat Keterangan Pengantar Nikah, Pelayanan Surat Keterangan Domisili Usaha, Pelayanan Surat Rekomendasi Ijin Mendirikan Bangunan, Pelayanan Surat Kematian, Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Baru, Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Rusak Hilang, Pelayanan Kartu Keluarga Baru, Penerbitanl Kartu Keluarga Baru Karena Rusak Hilang, Surat Keterangan Catatan Kepolisian Baru, Pembuatan Surat Keterangan Lahir, Pelayanan Surat Pindah Datang, Pelayanan Surat Pindah Keluar, Pelayanan Surat Keterangan Penduduk Sementara Tidak Tetap (SKTS), Surat Keterangan Izin Kecamatan, Pelayanan Surat Keterangan Domisili Koperasi dan Yayasan, Surat Pengantar Permohonan Balik Nama SPPT-PBB, Pelayanan Surat Keterangan Domisili WNA.

Pada kenyataannya permasalahan yang ditemukan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Pasir Gunung selatan ialah pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal tersebut dapat terlihat dari banyaknya pengaduan yang diberikan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara yang didapat dalam menjalankan pelayanan publik di Kelurahan Pasir Gunung Selatan, seperti yang dijelaskan oleh informan mengenai fenomena yang ada beliau mengatakan "Dalam memberikan kepastian waktu pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan sering kali tidak tepat waktu".[7] Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan isu yang sangat penting. Hal ini terjadi dikarenakan

[7] Hasil Wawancara yang dilakukan oleh Ibu Yati Pada Tanggal 1 Juli 2022

tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin besar sementara dalam prakteknya penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti.

Kualitas Pelayanan Publik bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen[8] Beberapa karakteristik yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik tersebut antara lain ketepatan waktu pelayanan, kesopanan dan keramahan. Faktor aksesibilitas layanan lainnya meliputi jumlah layanan yang tersedia, jumlah sumber daya pendukung seperti komputer, kemudahan memperoleh layanan, tempat parkir, kebersihan lokasi, keberadaan AC, kipas angin, dan kursi, dll. Untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolok ukur kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan memanfaatkan pengaduan masyarakat sebagai sumber perbaikan. Pentingnya masukkan atau saran jika ada masalah dengan layanan sehingga dapat segera diperiksa dan diperbaiki. Untuk meningatkan Standar pelayanan publik antara lain mengacu pada persyaratan yang

[8] Harbani Pasolong. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta, 2007. hlm. 135.

harus dipatuhi oleh unit kerja yang memiliki SOP, memiliki standar pelayanan, serta memantau dan meningkatkan standar pelayanan.

Dapat dilihat dari fenomena yang terjadi, peneliti menjabarkan adanya beberapa tanda mengenai kualitas pelayanan dalam melakukan pengurusan admnistrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Pasir Gunung Selatan Kecamatan Cimanggis Kota Depok yang kurang baik seperti fenomena sebagai berikut:

Pertama, kurangnya penyampaian informasi dalam pembuatan surat administrasi kependudukan seperti prosedur, proses dan waktu penyelesaian pelayanan. Kantor Kelurahan Pasir Gunung Selatan tidak ada papan prosedur yang menjelaskan pemberitahuan mengenai prosedur, proses, dan waktu penyelesaian pembuatan surat administrasi kependudukan yang membuat pelayanan tersebut menjadi berbelit-belit. Dalam hal ini, mengakibatkan masyarakat harus berulang-ulang mengunjungi Kantor Kelurahan Pasir Gunung Selatan untuk melengkapi prosedur pembuatan urusan administrasi kependudukan.

Kedua, kurangnya kualitas sumber daya manusia (SDM) pada pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan dalam menyelesaikan tugasnya yang seharusnya dapat diselesaikan dengan waktu yang telah ditentukan sesuai dengan standar operasional prosedur, namun pada kenyataannya selesai lebih dari waktu yang telah ditentukan hal tersebut membuat masyarakat geram karena ketidakpastian waktu yang diberikan dan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Kantor Kelurahan Pasir Gunung Selatan yang kurang ramah kepada masyarakat.

Ketiga, sarana dan prasarana yang kurang mendukung dalam pelayanan publik seperti tidak tersedianya nomor antrian sehingga menyebabkan keributan antara masyarakat dengan masyarakat lainnya, dan kurangnya penerapan protokol kesehatan dimasa pandemi ini.

Pemerintah harus memiliki sikap bertanggung jawab, terutama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat luas akan pelayanan publik, yang mau tidak mau akan berdampak pada kepentingan sosial atau kehidupan sehari-hari bagi warga negara yang taat hukum, khususnya dalam bidang admnistrasi kependudukan. Setiap tahun atau setiap saat, tingkat pelayanan publik harus ditingkatkan dalam arti sistem pelayanan publik dan pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan yang dapat diandalkan dalam melaksanakan pekerjaan yang mempengaruhi efisiensi dan efektivitas. Pelayanan publik di Kelurahan Pasir Gunung Selatan, mulai dari pegawai yang tanggap dalam melayani masyarakat lalu adanya kejelasan dalam penyelesaian urusan admnistrasi kependudukan, serta sarana prasarana penunjang pun tetap harus diperhatikan jika masih terdapat sarana dan prasarana yang masih kurang dari standar baik akan diperbaiki segera agar nantinya masyarakat akan merasa nyaman dan akan percaya pada kualitas pelayanan yang disediakan.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk menjadikan Kantor Kelurahan Pasir Gunung Selatan Kecamatan Cimanggis Kota Depok sebagai studi kasus dalam penelitian ini yang berjudul **"Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Pasir Gunung Selatan Kecamatan Cimanggis Depok"** Adapun alasan dalam pengambilan judul tersebut

yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik ini dimana adanya keluhan dari masyarakat karena pelayanan yang diberikan belum efektif dan efisien seperti pelayanan yang masih berbelit-belit dan proses pembuatan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Diharapkan nantinya untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dari Kelurahan Pasir Gunung Selatan terutama dalam pelayanan publik dalam pengurusan administrasi kependudukan, yang menarik untuk dikaji dan diteliti, sehingga akan mendapat manfaat yang diperoleh masyarakat dan penulis dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Pasir Gunung Selatan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitan diatas maka timbulah permasalahan yang dapat dijadikan sebagai rumusan masalah, yaitu bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan diKelurahan Pasir Gunung Selatan Kecamatan Cimanggis Depok.

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan diatas, maka tujuan penulis yang ingin dicapai dalam penulisan ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kelurahan pasir gunung selatan kecamatan cimanggis depok.

1.4 Manfaat Penulisan

1. Manfaat Akademis

Penulisan ini diharapkan mampu menjadi nilai tambah bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan diharapkan bisa menjadi bahan studi perbandingan bagi peneliti selanjutnya dalam melengkapi kajian-kajian dengan topik pembahasan yang sama.

2. Manfaat Praktis

Penulis berharap agar penelitian ini dapat dijadikan referensi dan sebagai rekomendasi oleh Pemerintah sebagai bahan evaluasi dan acuan agar kualitas pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan dapat ditingkatkan lagi.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan serta membagikan arah dan cerminan modul yang tercantum dalam riset ini, penulis menyusun riset ini dengan sistematika yang terdiri dari 5 bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, lalu dibuat rumusan masalah yang digunakan untuk pembahasan penelitian yang dilakukan, lalu terdapat tujuan penelitian, manfaat penelitian yang dilakukan dari berbagai aspek dan sistematika penulisan dalam penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini merupakan salah satu hal yang penting dimana bab ini membahas penelitian sebelumnya yang memiliki kesamaan dengan penelitian yang

dilakukan. Jadi tinjauan pustaka menjelaskan kemiripan antara penelitian yang dilakukan dengan penelitian yang sudah ada sebelumnya.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis menjelaskan bagaimana proses pengumpulan data dan informasi mengenai penelitian yang dilakukan, mulai dari waktu penelitian, tempat penelitian yang selanjutnya diolah dan dianalisis menjadi hasil penelitian.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini dijabarkan mengenai hasil analisisis mengenai kualitas pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan di kelurahan pasir gunung selatan kecamatan cimanggis depok.

BAB V PENUTUP

Pada bab terakhir dijabarkan mengenai simpulan dari hasil riset yang dicoba serta anjuran yang bisa diimplementasikan buat peningkatan hasil riset yang sudah dilakukan.