# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Pelayanan publik menjadi hal yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak-hak masyarakat sebagai warga negara. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara. Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting adalah pelayanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, surat pindah, dan dokumen kependudukan lainnya.

Dokumen kependudukan menjadi syarat utama dalam berbagai kebutuhan masyarakat, baik dalam bidang pendidikan, kesehatan, pekerjaan, maupun urusan administrasi pemerintahan. Pelayanan administrasi kependudukan ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yang menegaskan bahwa setiap penduduk memiliki hak memperoleh dokumen kependudukan dan pemerintah wajib menyelenggarakan pelayanan kependudukan secara tertib, akurat, dan tidak diskriminatif. Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong merupakan salah

satu instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam membantu masyarakat memperoleh pelayanan administrasi kependudukan. Kecamatan sebagai perangkat daerah memiliki fungsi pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam membantu proses administrasi yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat sehari-hari.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan di kantor kecamatan seharusnya berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan secara mudah dan cepat. Namun pada kenyataannya, pelayanan administrasi kependudukan masih sering menjadi perhatian masyarakat karena adanya beberapa keluhan terkait proses pelayanan. Keluhan tersebut umumnya berkaitan dengan pelayanan yang dinilai lambat, kurangnya kejelasan informasi mengenai prosedur pelayanan, keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, serta kurangnya respons petugas dalam menanggapi kebutuhan masyarakat. Kondisi ini tentu bertentangan dengan tujuan pelayanan publik yang menuntut adanya kepastian waktu, kemudahan akses, serta sikap petugas yang profesional dalam memberikan pelayanan.

Selain itu, kualitas pelayanan administrasi kependudukan sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, sarana prasarana, serta sistem kerja yang efektif. Jika pelayanan tidak berjalan dengan optimal, maka akan berdampak pada rendahnya kepuasan masyarakat serta menurunnya tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah. Padahal dalam konsep pelayanan publik, masyarakat bukan hanya menilai hasil pelayanan berupa dokumen yang selesai, tetapi juga menilai proses pelayanan, seperti ketepatan waktu, sikap

petugas, kenyamanan ruang pelayanan, serta kejelasan prosedur yang diberikan. Seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan, pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini penting dilakukan agar pelayanan publik dapat berjalan sesuai prinsip *good governance*, yaitu transparansi, efektivitas, efisiensi, serta akuntabilitas.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan perlu dilakukan secara berkelanjutan agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang optimal dan sesuai dengan haknya sebagai warga negara. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kondisi pelayanan yang berlangsung, mengetahui hambatan yang dihadapi dalam pelayanan, serta memberikan masukan bagi pihak kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan agar lebih efektif dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan temuan observasi tersebut menyatakan latar belakang masalah tersebut maka belum tercapai kepuasan masyarakat yang baik pada kantor kecamatan kelua.

Berdasarkan hasil observasi sementara diketahui ada permasalahan pelayanan yaitu:

1. Kurangnya informasi mengenai syarat-syarat yang dibutuhkan saat melakukan pengurusan administrasi kependudukan seperti ketidak jelasan tentang prosedur persyaratan pelayanan tersebut.

2. Ketika masyarakat ingin mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), masyarakat menyampaikan proses pembuatan E-KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya selesai dalam 1 hari dikarenakan alat-alat yang bermasalah.
3. Serta kurang kompetensi petugas pelayanan (SDM) dalam menguasai teknologi.

Berdasarkan fenomena di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang " KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KANTOR KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG"

## B. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada "Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong" dengan didasari oleh teori Kualitas Pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml, & Berry (dalam Lailul & Choiriyah 2020:38-40) yang memfokuskan pada:

1. *Tangibles* (berwujud)
2. *Reliability* (kehandalan)
3. *Responsiveness* (respon/ketanggapan)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Emphaty* (empati)

## C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dipaparkan diatas, maka dapat penulis rumuskan permasalahan, yaitu:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan Administrasi kependudukan Di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong?

## D. Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan

Berdasarkan penelitian diatas. Penelitian ini bertujuan :

a. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pada Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.
b. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam melaksanakan pelayanan di kantor Kecamatan kelua Kabupaten tabalong.

### 2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Praktis

Penelitian ini bertujuan diharapkan bisa Memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu pelayanan khususnya bagian mengenai pelayanan Administrasi kependudukan bagi kepala kantor Kecamatan kelua Kabupaten tabalong sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan masyarakat.

b. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang kualitas pelayanan Administrasi kependudukan serta untuk penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar sarjana di

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai program studi Administrasi Publik.

c. Manfaat bagi pemerintah

Sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang akan membangun kepercayaan masyarakat serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas di setiap keperluan masyarakat sebagai pengguna layanan.

d. Manfaat bagi masyarakat

Hasil penelitian ini agar menjadi informasi bagi masyarakat tentang tujuan pelayanan publik sebagai bentuk kewajiban aparatur pemerintah kepada masyarakat dengan berlandaskan asas *tangibles, reliability, responsivenes, assurance* dan *empathy* dalam memberikan kejelasan pelayanan atas kebutuhan masyarakat.