

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang – Undang Dasar 1945 alinea ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi: melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Peran pemerintah yang strategis, akan banyak ditopang oleh kemampuan aparat pemerintah melaksanakan tugas dan fungsinya. Sejalan dengan arah penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sebagai sub-sub sistem pilar dari administrasi kependudukan perlu ditata dengan sebaik-baiknya agar dapat memberikan manfaat dalam perbaikan pemerintahan dan pembangunan. Kemajuan teknologi yang sangat cepat mengharuskan instansi mengikuti perkembangan teknologi.

E-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk) juga merupakan salah satu program dari Presiden Susilo Bambang Yudihoyono periode kedua. Mengapa membuat E-KTP, karena saat ini proses administrasi kependudukan di Indonesia masih sangat kacau balau, hal ini bisa dibuktikan dengan banyaknya pungli dalam pengurusan kartu tanda penduduk oleh para oknum pemerintah. Bahkan identitas di KTP bisa palsu dan orang bisa memiliki lebih dari satu kartu penduduk. Dengan adanya transisi dari KTP (Kartu Tanda Penduduk) menjadi E-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk) perlu adanya peran - peran pemerintah dalam mensosialisasikannya. Salah satunya melalui perangkat desa yang langsung berinteraksi kemasyarakat. Dalam melaksanakan serta merealisasikan hal tersebut, maka pemerintah harus lebih responsif dan akuntabel guna memberikan pelayanan prima dan dapat memuaskan masyarakat.

Pelayanan E-KTP dapat ditafsirkan sebagai tanggung jawab perangkat desa hingga pemerintah pusat, atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan umum dan masyarakat yang mengandung adanya unsur-unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari pelaksana pelayanan tersebut. Untuk itu aparatur pemerintah tentunya lebih meningkatkan ketrampilan atau keahlian dan semangat yang tinggi sebagai pelayan umum, sehingga pelayanan dapat secara maksimal diterima dan memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit ketika mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk) di instansi pemerintah, seperti dikenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Instansi pemerintah tersebut.

Program pembuatan E-KTP ini adalah langkah maju dari pemerintah Indonesia yang dimaksudkan untuk pendataan penduduk Indonesia yang tersebar di berbagai pulau di Indonesia. Sehingga program pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Kupang dengan menggunakan IT ini menjadikan pemerintah lebih mudah dalam pendataan penduduk. Pemanfaatan chip, jelasnya, juga didukung teknologi biometrik yang mampu mengidentifikasi ketunggalan identitas penduduk melalui tiga jenis data biometrik yakni: foto wajah, 10 sidik jari, dan dua iris mata. Dengan teknologi ini, upaya mengubah data seperti nama, alamat, tempat tanggal lahir dan lainnya tidak akan berhasil. Satu orang hanya bisa mendaftar sekali dan hanya mendapat satu KTP. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembuatan e-KTP antara adalah petugas Kelurahan serta warga (Pembuat e-KTP).

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis pada tanggal 28 Januari 2022, Penulis menemukan masalah terkait pelayanan E-KTP. Masalah terkait pelayanan E-KTP tersebut yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP). Masyarakat menyampaikan proses pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu dua minggu setelah pencetakan. Menurut Ibu Angela selaku Kepala Dinas Dukcapil Kota Kupang yang memberikan konfirmasi, “Standar waktu yang diberikan yaitu dua minggu namun pengiriman kartu KTP dari kantor pusat membutuhkan waktu”.

Permasalahan kedua yaitu mengenai ketiadaan petugas di loket pelayanan. Dukcapil Kota Kupang memiliki empat loket pelayanan umum, namun hanya terdapat dua pegawai dari bagian pemerintahan yang bertugas di empat loket pelayanan tersebut sehingga petugas harus membagi tugasnya. Ketidadaan petugas ini menyebabkan pengguna layanan harus menunggu dan bahkan pelayanannya dilakukan oleh pegawai yang lain. Selanjutnya mengenai ketiadaan petugas di meja buku tamu. Penulis sudah beberapa kali datang ke di Disdukcapil Kota Kupang, di sana tersedia meja untuk menulis buku tamu namun penulis tidak menemukan petugas yang menjaga meja tersebut. Sedangkan selain menjaga buku tamu, petugas mempunyai tugas untuk memberi tahu alur atau proses keperluan pengguna layanan.

Masalah ketiga, mengenai keramahan pegawai di Kelurahan kepada pengguna layanan yang datang. Ketidakramahan tersebut terlihat ketika pegawai yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, petugas yang mengobrol dengan petugas lain yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Selain itu penulis menemukan adanya respon pegawai yang tidak tanggap dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti mengenai prosedur pelayanan. Sikap tidak tanggap sangat mengganggu kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Masalah selanjutnya, mengenai sarana yang masih kurang, misalnya *filling cabinet* yang berfungsi untuk menyimpan berkas dan memudahkan pegawai dalam mencari berkas namun didapati berkas yang disimpan dalam *filling cabinet* penataannya kurang rapih dan tidak ditemukan aturan dalam penyimpanan, sehingga ketika pegawai membutuhkan berkas/data tersebut pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan berkas yang akan dibutuhkan. Sarana dan prasarana yang baik dibutuhkan agar masyarakat merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.

Bagian loket pelayanan umum belum mempunyai pegawai tetap yang bertugas. Kekosongan tersebut diisi oleh pegawai bagian lain dan merangkap tugas pada bagian pelayanan. Pelaksanaan pelayanan E-KTP yang berkualitas memerlukan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu pegawai atau karyawan yang siap dan handal karena pegawai merupakan pihak yang melakukan pelayanan publik, terutama ketika berhadapan langsung dengan masyarakat, konsumen, dan pelanggan. Pelayanan E-KTP yang berkualitas salah satunya dapat dilihat dari Kualitas pelayanan yang ada di Instansi pemerintah atau lembaga yang melakukan pelayanan E-KTP. Berdasarkan beberapa uraian masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KUPANG”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Disdukcapil Kota Kupang?

## **1.3 Tujuan penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Disdukcapil Kota Kupang.

## **1.4 Manfaat penelitian**

Manfaat-manfaat yang di harapkan dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis  
Sebagaisarana untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan.
2. Bagi penulis lainnya  
Sebagai bahan masukan daan sumber informasi dalam melakukan penulisan selanjutnya sehingga hasil yang diperoleh lebih baik dari yang terdahulu.
3. 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.
4. Manfaat bagi Masyarakat  
Hasil penulisan ini agar menjadi informasi bagi masyarakat tentang tujuan pelayanan publik sebagai bentuk kewajiban aparatur pemerintah kepada masyarakat dengan berlandaskan asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban, dalam memberi kejelasan pelayanan atas kebutuhan masyarakat.

