

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan bagian integral mekanisme sistem pemerintahan di samping fungsi lainnya dalam pemerintahan. Hal pokok yang menjadi perhatian adalah bahwa suatu pelayanan itu terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan (customer). Makin luasnya lingkup pelayanan jasa –jasa publik (public service) yang dikelola pemerintah meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat, hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik.

Pemerintah dalam menjalankan pelayanan memiliki tiga fungsi pokok dengan tidak melihat tingkatan atau strata dalam masyarakat (deskriminasi), yaitu public services function (fungsi pelayanan masyarakat), development functiona (fungsi pembangunan), dan protection functiona (fungsi perlindungan) yang kemudian akan melahirkan barang jasa yang dibutuhkan dalam etika Administrasi Negara. Pelayanan yang baik dan berkualitas bukan hanya tercermin dari sikap ramah dan senyum saja. Sikap ramah dan senyum hanya merupakan bagian kecil dari unsur –unsur yang bisa menciptakan kepuasan masyarakat. Pada hakekatnya ada lima dimensi dari kualitas pelayanan (1). Tangible (bukti fisik) sesuatu yang kasat mata seperti pakaian, fasilitas fisik, termasuk senyum dan sikap ramah (2) reliability (keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (3). Responsiveness (daya tanggap) yaitu memberikan respon yang tepat dan segera. Respon ini harus konsisten dari waktu ke waktu. (4). Assurance (jaminan), yaitu kepastian yang menjamin kepada masyarakat mencakup kemampuan, pengetahuan, dapat di percaya dan bebas dari keragu-ragu. (5).

Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan masyarakat.

Peranan pemerintah dalam sebuah negara untuk menciptakan sebuah lingkungan yang kondusif dalam menghadapi era globalisasi merupakan sesuatu yang mutlak harus dilakukan. Visi pemerintah sebuah negara selain memiliki dimensi internal (cita-cita bangsa yang bersangkutan) tidak pula dapat dilepaskan dengan aspek eksternal yang ada, terutama yang berhubungan dengan trend hubungan-hubungan antar negara dan antar anggota masyarakat di era-era mendatang. Untuk mendukung peran pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, upaya peningkatan kualitas pelayanan dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada sebuah tingkat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, kementerian pendayagunaan aparatur negara menetapkan kebijakan tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan instansi pemerintahan. Pedoman umum ini, selain dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara objektif dan priodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik (keputusan MENPAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004).

Pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban penyelenggara pelayanan dengan

menciptakan pelayanan yang baik kepada masyarakat, karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala eksternal yakni kendala yang datang dari masyarakat pemakai jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya, selain itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat secara keseluruhan. Tingkat kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan publik dimana semakin besar manfaat yang dirasakan publik, semakin bagus pula kualitas layanan yang dilaksanakan oleh aparat sebaliknya tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan aparat publik.

Kartu Tanda Penduduk elektronik atau electronic-KTP(E-KTP) adalah dokumen Kependudukan yang memuat sistem keamanan/ pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database Kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK) merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup.

Dasar hukum berlakunya E-KTP sekarang ini berlaku untuk masa rentang waktu seumur hidup pemiliknya adalah berdasarkan pada pasal 64 ayat 7 huruf a UU No Tahun 24 Tahun 2013 mengamanatkan bahwa KTP elektronik untuk warga negara Indonesia masa berlakunya seumur hidup. Selanjutnya dalam pasal 101 huruf c UU No 24 Tahun 2013, di tetapkan berlaku seumur hidup. Karena terjadinya dokumen Kependudukan perubahan undang-undang No 23 tahun 2006 menjadi nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan, maka peraturan daerah kota malaka nomor 3 tahun 2017 pun

di revisi. Dengan adanya revisi ini, selain semua dokumen kependudukan gratis, masa berlaku E-KTP yang awalnya 5 tahun sekarang sudah menjadi seumur hidup.

Berdasarkan hasil pengalaman pribadi peneliti pada waktu mengurus KTP pada tanggal 20 september 2016 untuk keperluan mengurus paspor dengan harapan dapat diproses secepatnya, tapi ternyata tidak sesuai dengan yang diharapkan, karena proses pembuatan E-KTP memakan waktu sampai dengan dua minggu, dikarenakan kemampuan daya listrik yang tidak memadai dan kekurangan blanko.

Hasil wawancara dengan ibu Amelia cortereal salah satu warga Malaka, mengatakan bahwa Kabupaten malaka kurang mampu mengorganisasi dan memanfaatkan sumber daya yang tersedia dalam tugas sehingga berakhir pemberian pelayanan yang lambat”. Lebih lanjut Bapak Tinus Bria sebagai warga Kabupaten Malaka mengatakan bahwa: Tenaga kepegawaian masih kurang mampu dalam memberikan pelayanan yang efektif, sehingga pelayanannya menjadi lama dan berbelit-belit”.

Dari hasil wawancara tersebut dapat di katakan bahwa dalam pelayanan E-KTP masih terdapat permasalahan-permasalahan yang dijumpai dalam pelayanannya E-KTP di Kabupaten Malaka diantaranya:

Pertama, kurangnya pegawai pelayanan pengambilan E-KTP sehingga pelayanan E-KTP terhadap masyarakat menjadi terlambat dan prosesnya lama.

Kedua, adanya keluhan dari masyarakat karena belum mengetahui persyaratan apa yang harus dibawah untuk proses pembuatan produk layanan, seperti Akta Kelahiran, KK, dan KTP Elektronik.

Ketiga, Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka kurang menjamin lamanya pemrosesan produk yang salah, di tunjukan dengan ketidakpastian waktu yang diperlukan untuk membenarkan produk tersebut

Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang di terima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melemapai harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan di persepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten. Dalam rangkah mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta keberlangsungan penyediaan data kependudukan secara nasional, pemerintah bertanggung jawab dalam menyediakan data kependudukan yang akurat dan terkini. Berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Malaka Nomor 5 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dalam penjelasan umum, menjelaskan bahwa Kartu Tanda Penduduk, yang selanjutnya disingkat KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksanaan yang berlaku di seluruh wilayah negara kesatuan republik Indonesia. Untuk mendapatkan KTP diwajibkan bagi warga Negara Indonesia yang telah mencapai usia 17 tahun. Sering dengan perkembangan

zaman adanya KTP non elektronik mulai digantikan dengan berlakunya program Kartu Tanda Penduduk elektronik atau electronic –KTP yang selanjutnya disingkat e-KTP adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam arti baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Berdasarkan peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 112 Tahun 2013 tentang perubahan keempat atas peraturan presiden nomor 26 tahun 2009 tentang penerapan Kartu Tanda penduduk yang berbasis nomor induk kependudukan secara nasional pasal 10 KTP non elektronik tetap berlaku bagi penduduk yang belum mendapatkan e-KTP paling lambat tanggal 31 Desember 2014.

Undang–undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). Nik merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor Nik yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan paspor, surat izin mengemudi (sim), Nomor pokok wajib pajak (NPWP), polis asuransi, sertifikat atas hak tanah dan perbitan dokumen identitas lainnya. Peraturan presiden nomor 26 tahun 2009 penerbit KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan yang berbunyi:

1. KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk.
2. Rekaman elektronik sebagai mana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan.
3. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam basis data kependudukan

4. Kependudukan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis Nik, dengan ketentuan untuk WNI dilakukan dikecamatan dan untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan diinstansi pelaksana.
5. Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis Nik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan.
6. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undang.
7. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perekaman sidik jari oleh peraturan Menteri.

Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil yang kemudia disingkat Dispendukcapil menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pembuatan e-KTP tentunya pembuatan e-KTP ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk wilayah Kabupaten Malaka. Pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Malaka terdapat sebuah permasalahan yang berupa keterlambatan pembuatan e-KTP, banyak warga Kabupaten Malaka yang telah mengurus pembuatan e-KTP di Kecamatan masing –masing tetapi dalam kenyataan dilapangan masih banyak warga Kabupaten Malaka yang masih belum mendapatkan bentuk asli dari e-KTP tersebut.

Berdasarkan latar belakang pemikiran tersebut, maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka”.

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **a. Tujuan**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka.

### **b. Manfaat penelitian**

#### **1. Manfaat teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan perkembangan pengetahuan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP).

#### **2. Manfaat praktis**

##### **a. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka**

Sebagai bahan masukan bagi dinas kependudukan dan pencatatan Sipil kabupaten Malaka mengenai Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP).

##### **b. Bagi Peneliti**

Melalui penelitian ini, peneliti dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh khususnya di bidang pelayanan dan pengurusan kartu tanda penduduk (e-KTP)



c. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi tambahan maupun perbandingan bagi peneliti lain yang masalahnya sejenis dan dapat digunakan untuk memperkaya referensi yang telah ada.