

BAB I

PENDAHULUAN

A. 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, Oleh karena itu penulis menawarkan salah satu alternatif yaitu membuat suatu sistem administrasi pengurusan KTP yang mendukung kebutuhan instansi pemerintah dalam menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja maupun dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar

Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Pelayanan dalam pembuatan e-KTP pada berbagai daerah di Indonesia memiliki tingkat kualitas yang berbeda-beda. Salah satu contohnya bahwa capaian target perekaman data yang masih belum terpenuhi sesuai dengan target waktu yang ditentukan. Begitu juga dalam hal koordinasi antar bagian dan unsur dalam proses perekaman data juga masih belum berjalan dengan baik. Di samping itu motivasi masyarakat untuk hadir dalam perekaman data juga masih rendah, terutama pada warga masyarakat di daerah pedesaan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik

Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

E-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk) merupakan salah satu program dari Presiden Susilo Bambang Yudhoyono periode kedua. Mengapa membuat E-KTP, karena saat ini proses administrasi kependudukan di Indonesia masih sangat kacau balau, hal ini bisa dibuktikan banyaknya pungli dalam kepengurusan kartu tanda penduduk oleh oknum pemerintah, dan yang paling berbahaya adalah 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 mensosialisasikan salah satunya melalui perangkat desa yang langsung berinteraksi ke masyarakat. Dalam melaksanakan serta merealisasikan hal tersebut, maka pemerintah harus lebih responsive dan akuntabel guna memberikan pelayanan prima dan dapat memuaskan masyarakat. Maka dengan demikian 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 aparat pemerintah desa tentunya lebih meningkatkan ketrampilan atau keahlian dan semangat yang tinggi sebagai pelayan umum, sehingga pelayanan dapat secara maksimal diterima dan memberikan kepuasan bagi masyarakat.

E-KTP belum lama diluncurkan dan peralatannya masih terbatas, proses data yang lambat serta sosialisasinya yang kurang, salah satu contoh kurangnya sosialisasi

misalnya masyarakat beralasan tidak memperoleh informasi dari RT atau kelurahan setempat terkait keharusan membuat E-KTP sehingga belum ada rencana untuk mengurusnya, masyarakat juga menilai E-KTP belum cukup penting untuk dimiliki, selain itu juga masyarakat mengeluh tidak dapat pelayanan E-KTP karena ditolak pihak kecamatan dengan alasan penuhnya antrian warga dan ketidakmampuan kecamatan melayani seluruh kebutuhan masyarakat dalam waktu yang singkat, banyak alat perekam E-KTP yang rusak, lalu masyarakat memandang kinerja pemerintah dalam menjalankan program E-KTP masih belum optimal, masih banyak kendala-kendala yang terjadi dilapangan seperti kurangnya 5 peralatan yang diberikan di beberapa daerah-daerah, serta memerlukan waktu lama dalam proses pengadaan pembelian genset.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

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 Kecamatan Wewiku dengan menggunakan TI 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 2 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 pra observasi yang dilakukan penulis pada tanggal 28 april2019, 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 Bapak Mario selaku Kepala bagian umum yang memberikan konfirmasi, “Standar waktu yang diberikan yaitu dua minggu kartu KTP harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu”.

Permasalahan kedua yaitu mengenai ketiadaan petugas di loket pelayanan. Kecamatan wewiku 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. Ketiadaan 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 Kecamatan wewiku, 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 Kecamatan 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 di rasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Masalah selanjutnya, mengenai sarana yang masih kurang, misalnya filing cabinet yang berfungsi untuk menyimpan berkas dan memudahkan pegawai dalam mencari berkas namun didapati berkas yang disimpan dalam filing cabinet penataannya kurang rapi 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 di Kecamatan Wewiku, Kabupaten Malaka dengan judul **“Kualitas Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Wewiku Kabupaten Malaka”**.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana dimensi *Tangibles* (Kualitas Pelayanan secara fisik) dalam Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Wewiku?
2. Bagaimana dimensi *Reliability* (kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan layanan yang terpercaya) dalam Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Wewiku?
3. Bagaimana dimensi *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu keinginan pelanggan) dalam Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Wewiku?
4. Bagaimana dimensi *Assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan pelanggan) dalam Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Wewiku?
5. Bagaimana dimensi *Empathy* (sikap tegas tetapi juga memberikan perhatian dari pegawai terhadap pelanggan) dalam Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Wewiku?

C. Tujuan Penulisan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka penulisan ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui dimensi *Tangibles* (Kualitas Pelayanan secara fisik) dalam Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Wewiku.
2. Untuk mengetahui dimensi Reliabilitiy (kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan layanan yang terpercaya) dalam Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Wewiku.
3. Untuk mengetahui dimensi Responsiviness (kesanggupan untuk membantu keinginan pelanggan) dalam Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Wewiku.
4. Untuk mengetahui dimensi Assurance (kemampuan dan keramahan serta sopan sanntun pegawai dalam meyakinkan pelanggan) dalam Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Wewiku.
5. Untuk mengetahui dimensi Emphaty (sikap tegas tetapi juga memberikan perhatian dari pegawai terhadap pelanggan) dalam Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Wewiku.

D. Manfaat Penulisan

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

1. Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan.

2. Bagi penulis lainnya

Sebagai bahan masukan dan 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.

E. Metode Penulisan

Penulisan ini merupakan penulisan deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penulisan deskriptif kuantitatif merupakan penulisan yang bertujuan menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi dilapangan dan menyajikan data secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena

yang terjadi dilapangan. Penulisan deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penulisan kualitatif ini manusia merupakan instrumen penulisan dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

a. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh atau bersumber langsung dari informan. Informan dalam penulisan ini yakni Kepala Bagian Umum, dan masyarakat. Agar bisa menggali informasi dari informan ini, maka teknik yang digunakan adalah dengan teknik wawancara yang mendalam dengan para informan terkait dengan penelitian ini.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari dokumen atau referensi ilmiah dari instansi yang terkait dengan penelitian ini. Data dan dokumen ini tentunya bersumber dari dokumen resmi dan tertulis dari instansi yang terkait dengan penulisan ini dan literatur dari instansi yang relevan dan terkait dengan penelitian ini.

b. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan pengamatan secara langsung dilapangan. Teknik

ini digunakan untuk mengamati pelaksanaan pelayanan public yang terjadi antara pegawai dan masyarakat sebagai pengguna layanan dikantor kecamatan Wewiku. Dalam pengertian ini dilakukan pengamatan langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik.

2. Wawancara

Teknik wawancara dalam penulisan ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh data atau infoemasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan public dikantor kecamatan Wewiku yang dilakukan pegawai dan mastarakat. Teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penulisan ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penulisan. Contohnya yaitu foto mengenai bagaimana kondisi ruang pelayanan public, buku standar pelayanan public, kecamatan Wewiku, peraturan Bupati Malaka tentang uraian tugas organisasi terendah pada kecamatanWewiku.

c. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif-kualitatif. Teknik analisis ini digunakan untuk menjelaskan dan menganalisis data hasil wawancara yang dikumpulkan dari seluruh sumber data.