

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Selain itu hal tersebut diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

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

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014

Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik, baik 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.

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh masyarakat tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

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 datangnya 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 di perbolehkan 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 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 amanatkan bahwa E-KTP yang sudah diterbitkan sebelum 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 2018 untuk keperluan mengurus SIM 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 Ewalde Nahak salah satu warga malaka, mengatakan bahwa “Kabupaten kurang mampu mengorganisasi dan memanfaatkan sumber daya yang tersedia dalam tugas sehingga berakhir pemberian pelayanan yang lamban”. 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 terhadap masyarakat menjadi terlambat dan prosesnya lama.

*Kedua*, adanya keluhan dari masyarakat karena belum mengetahui persyaratan apa yang harus di bawah 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. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat.

Berdasarkan temuan masalah tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan berjudul **“Efektivitas Pelayanan E-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada lingkup penelitian tersebut di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Proses Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kabupaten Malaka?
2. Apa saja faktor-faktor penghambat dalam pengurusan E-KTP di Kabupaten Malaka?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan di atas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui proses pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kabupaten Malaka.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dalam pengurusan E-KTP di Kabupaten Malaka?

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Bertolak dari pemikiran tersebut, maka penelitian ini diharapkan mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan public, khususnya dalam pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sekiranya, dapat memberikan pelayanan, sebaiknya mengambil langkah yang tepat dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
2. Bagi masyarakat secara praktis diharapkan dapat memberi masukan yang baik bagi pihak yang berkepentingan (Pemerintah setempat) khususnya para aparatur pelaksana dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.