

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan prima ini dapat diterapkan di berbagai organisasi seperti lembaga, badan usaha, yayasan, pemerintah dan sebagainya. Jadi pelayanan umum yang mempunyai nilai tinggi, dimana tinggi menunjukkan adanya ukuran.

Tugas dan fungsi yang diemban pemerintah daerah sebagai pelayan masyarakat semakin dikedepankan. Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 pasal 14 ayat 1 butir 1 Tentang Pemerintahan Daerah dijelaskan bahwa urusan pelayanan kependudukan dan catatan sipil merupakan urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah untuk kabupaten/kota dan pada pasal 22 butir 1 dinyatakan bahwa dalam penyelenggaraan otonomi, daerah mempunyai kewajiban untuk mengelola administrasi kependudukan.

Salah satu bentuk pelayanan administrasi publik adalah pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan dinyatakan bahwa Kartu Tanda Penduduk selanjutnya

disingkat KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pada pasal 63 ayat 1 dinyatakan bahwa penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP, dan pada pasal 63 ayat 2 dinyatakan bahwa orang asing yang mengikuti status orang tuanya yang memiliki izin tinggal tetap dan sudah berumur 17 (tujuh belas) tahun wajib memiliki KTP. Fungsi KTP adalah sebagai tanda identitas diri bagi penduduk di suatu wilayah, sekaligus sebagai dokumen sah dalam pengurusan berbagai kebutuhan masyarakat. Kewenangan penerbitan KTP diselenggarakan oleh instansi tertentu yang berhubungan dengan pelayanan publik atau pencatatan sipil.

Ada beberapa gejala/fenomena yang masih terjadi hingga kini menurut pengamatan penulis dalam pelayanan KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang yang cukup berpengaruh terhadap penilaian masyarakat mengenai kualitas pelayanan KTP itu sendiri yaitu antara lain :

- Prosedur pembuatan KTP yang cukup panjang meliputi beberapa tahapan kegiatan dari tingkat RT/RW, kelurahan, sampai pada penyelesaiannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal ini tentu cukup memakan waktu, tenaga dan biaya dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan KTP, walaupun hal tersebut merupakan prosedur standar yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. Hal ini tentu dapat menjadi kendala bagi masyarakat yang menghendaki pelayanan yang cepat, mudah dan memuaskan.

- Masih dijumpai petugas terlambat membuka loket pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang pada jam kerja.
- Masih adanya keluhan masyarakat mengenai keterlambatan pencetakan KTP, yaitu melebihi 14 hari kerja/melebihi standar waktu yang ada dalam penyelesaian pelayanan KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang, hal ini dapat dilihat pada loket pelayanan KTP dan pemberitaan lewat media massa.
- Tidak adanya petugas/aparat yang memiliki fungsi khusus untuk menangani keluhan/masalah masyarakat dalam kaitannya dengan pelayanan KTP, khususnya petugas khusus pada loket pelayanan KTP yang dapat membantu memberikan informasi mengenai prosedur, biaya dan segala hal yang berkaitan dengan pelayanan KTP.
- Tata ruang kantor pelayanan KTP yang belum rapi dan teratur, sehingga masih ditemui banyaknya masyarakat yang antri dan tidak mendapatkan pelayanan yang nyaman dan menyenangkan.
- Kurang ramahnya petugas yang melayani pengurusan KTP masyarakat.

Beberapa fenomena empirik di atas, cukup berpengaruh terhadap kualitas pelayanan KTP yang selama ini ada dalam pelayanan oleh aparat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. Untuk itu penulis tertarik untuk lebih mendalami dan melakukan kajian ilmiah untuk melihat lebih jauh mengenai kualitas pelayanan KTP tersebut yang tentunya berdampak pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, yang dalam hal ini penulis menggunakan pendapat dari

Gasperz & Vincent (2008) yang menggunakan 3 indikator utama yaitu Bukti Langsung (Tangibles), Keandalan (Responsiveness) dan Daya Tanggap (Assurance).

Memperhatikan fenomena-fenomena yang terjadi dalam pelayanan KTP seperti dipaparkan oleh penulis di atas, dapat diasumsikan bahwa kualitas pelayanan KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang saat ini masih rendah, untuk itu penulis tertarik melakukan penelitian yang lebih cermat dan mendalam lagi dengan mengambil judul : **“ANALISIS PERAN SARANA PELAYANAN DAN KEMAMPUAN PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KUPANG”**

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka masalah pokok dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Peran Sarana Pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang?
2. Bagaimana Peran Kemampuan Pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang?

1.3. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan penelitian ini, adalah untuk mengetahui:

1. Untuk menggambarkan Peran Sarana Pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.
2. Untuk menggambarkan Peran Kemampuan Pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang?

1.4. MANFAAT PENELITIAN

1.4.1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritik yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah untuk memberikan kontribusi pada teori administrasi publik, khususnya teori kepuasan masyarakat yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi bagi Pemerintah Kota Kupang pada umumnya serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang pada khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) bagi masyarakat.