

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik ialah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap-tiap organisasi atau instansi.

Salah satu dari penyelenggara layanan publik ialah instansi pemerintahan. Bentuk layanan dari instansi pemerintah ini, diantaranya yaitu pada bidang administrasi kependudukan. Dalam Pasal 1 UU No. 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Sejak dikeluarkannya UU No. 22 Tahun 1999 yang kemudian direvisi dengan UU No. 32 Tahun 2004, Pemerintahan Daerah secara terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasaan untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang/jasa dan pelayanan

administrasi yang terkait dengan kepentingan publik. Perbincangan pelayanan publik yang berkualitas merupakan pilar untuk menunjukkan berubahnya penyelenggaraan pemerintahan yang berpihak pada peningkatan kesejahteraan masyarakatnya. Terwujudnya pelayanan yang baik bagi masyarakat sangat bergantung pada kemampuan aparat pelaksana dan tersedianya sarana pendukung yang memadai.

Salah satu contoh bentuk pelayanan yang paling sering kita temui adalah pelayanan administrasi kependudukan seperti pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka merupakan instansi yang melayani administrasi kependudukan, diantaranya adalah pembuatan akta kelahiran dan kematian, pembuatan akta perkawinan dan perceraian, pembuatan kartu keluarga, pembuatan surat pindah datang antar kabupaten/kota atau antar provinsi, serta pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang saat ini menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).

KTP merupakan identitas resmi penduduk yang wajib dimiliki bagi seluruh warga Negara Republik Indonesia. Pada tahun 2006 ditetapkan UU Nomor 23 yang berisi, Kartu Tanda Penduduk Elektronik dikenal dengan nama electronic Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) yang memiliki masa berlaku selama 5 tahun. Pada tahun 2013 ditetapkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 electronic Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) diubah nama menjadi Kartu Tanda Penduduk

Elektronik (KTP-el) mengacu pada Ejaan Yang Disempurnakan (EYD) dalam bahasa Indonesia dan berlaku seumur hidup sedangkan untuk warga negara asing disesuaikan dengan masa ijin tinggal.

Untuk mendukung peran pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan yang baik, 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 tidak 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 semua tingkatan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan kebijakan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. 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 obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik (Keputusan MENPAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004).

Indeks kepuasan masyarakat merupakan salah satu tolak ukur bagi instansi pemerintah dalam melakukan evaluasi pelayanan yang diberikan pada masyarakat agar pelayanan yang diberikan pada masyarakat tetap prima. Dalam hal ini instansi pemerintah akan di nilai seberapa baik dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat secara umum karena sudah merupakan suatu kewajiban

instansi pemerintah untuk melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat. Indeks kepuasan masyarakat hanya berlaku terhadap instansi pemerintah yang melakukan atau memberikan pelayanan langsung terhadap masyarakat. Banyaknya instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung terhadap masyarakat menjadikan indeks kepuasan masyarakat menjadi penting untuk mendorong perubahan pelayanan menjadi lebih baik lagi karena dengan adanya indeks kepuasan masyarakat menjadikan instansi terkait mengetahui apakah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah tergolong baik atau harus ada yang dibenahi kembali.

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan. Akan tetapi kualitas penyelenggaraan pemerintah dalam pelayanan publik masih banyak dijumpai kelemahannya sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat, seperti: tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, sikap petugas yang kurang responsif, dan lain-lain; sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Adapun keluhan lain yang dirasakan masyarakat dalam pelayanan e-ktp yaitu pelayanan yang kurang bersahabat/ramah, lambannya proses pembuatan KTP yang sering kali melewati batas target waktu pelayanan yang ditetapkan, yaitu melebihi 5 hari bahkan berminggu-minggu.

Pelayanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penyelenggara pelayanan publik, Instansi dituntut harus mampu untuk memberikan kualitas

pelayanan yang terbaik, pelayanan yang efektif dan efisien demi kenyamanan publik dengan mengoptimalkan seluruh potensi yang ada di lembaganya, mulai dari sarana, prasarana dan sumberdaya manusia serta teknologi perangkat lunak lainnya.

Menurut data yang didapat dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka dapat diketahui jenis pelayanan berdasarkan SOP yang diberikan.

**Tabel 1.1**

**Jenis pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan  
Sipil Kabupaten Malaka berdasarkan SOP**

| No | Jenis Pelayanan                                                          | Standar Waktu Penyelesaian |
|----|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 1  | Kartu Keluarga                                                           | 3 hari                     |
| 2  | Kartu Tanda Penduk (KTP)                                                 | 2 hari                     |
| 3  | Akta Kelahiran, Akta Kematian,<br>Akta Perkawinan dan Akta<br>Perceraian | 3 hari                     |
| 4  | Mutasi Masuk dan Keluar                                                  | 1 hari                     |

*Sumber: Hasil wawancara langsung dengan Pegawai Bagian Data*

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, dapat diketahui jenis pelayanan dan waktu penyelesaian. Dimana waktu penyelesaiannya bisa 1-2 hari kerja. Namun dalam waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan dimana waktu penyelesaian bisa mencapai 5 hari atau bahkan sampai berminggu-minggu penyelesaian, dengan berbagai alasan dari petugas yakni tidak ada blanko, serta alasan antrian yang banyak sehingga waktu penyelesaiannya menjadi lama dan lewat dari batas waktu yang telah ditentukan.

Dari observasi awal yang dilakukan tanggal 26 November 2021 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka terdapat beberapa

permasalahan yaitu: dari segi kecepatan pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan yang lamban dan terkadang melebihi waktu yang ditetapkan, sikap petugas yang kurang responsive, dan dalam melayani masyarakat sebagian pegawai tidak adil dll.

Berdasarkan wawancara awal yang dilakukan, berikut akan dijelaskan tingkat kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat dalam pelayanan e-ktip pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka.

**Tabel 1.2**

**Hasil wawancara masyarakat tentang tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan e-ktip di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka**

| No | Tingkat Kepuasan | Jumlah    | Persentase  |
|----|------------------|-----------|-------------|
| 1  | Puas             | 3 orang   | 30%         |
| 2  | Tidak Puas       | 7 orang   | 70%         |
|    | <b>Jumlah</b>    | <b>10</b> | <b>100%</b> |

*Sumber data: Hasil wawancara langsung dengan masyarakat*

Berdasarkan tabel di atas di simpulkan bahwa menurut hasil wawancara yang dilakukan dengan 10 orang masyarakat mengenai kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat dalam pelayanan e-ktip, hanya 3 orang yang mengatakan puas dan 7 orang lainnya mengatakan tidak puas. Pertama, 3 orang mengatakan puas karena adanya orang dalam yang membantu sehingga pengurusannya cepat dan waktu penyelesaiannya juga cepat. Kedua, 7 orang lainnya mengatakan tidak puas karena beberapa hal yaitu, pegawai tidak bersikap ramah dalam memberikan pelayanan, dalam melayani masyarakat sebagian pegawai tidak adil, dari segi ketepatan waktu penyelesaian pelayanan yang

diberikan pegawai berbelit-belit dan mengulur-ngulur waktu serta alasan antrian yang banyak sehingga waktu penyelesaiannya menjadi lama dan lewat dari batas waktu yang telah ditentukan, pegawai tidak menunjukkan sikap empati kepada masyarakat, pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan, pegawai tidak menunjukkan untuk membantu masyarakat yang tidak tahu prosedur pengurusan, pegawai bersikap cuek kepada masyarakat serta pegawai tidak memahami kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini, dengan mengambil judul “**Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka?
- 1.2.2 Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- 1.3.1 Untuk mengetahui tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka.
- 1.3.2 Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian di masa yang akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

###### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini dilaksanakan sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan. Selain ini juga diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti sebagai bekal terjun di dunia kerja.

###### **2. Bagi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang**

Penelitian ini dapat menambah bahan bacaan dan koleksi perpustakaan serta referensi bagi mahasiswa yang melakukan penelitian yang sama atau sejenis