

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Secara filosofis, negara memiliki tanggung jawab mendasar untuk melindungi kesejahteraan seluruh rakyatnya. Untuk mewujudkannya, negara harus memudahkan rakyat mendapatkan kebutuhan hidup sandang, pangan, dan papan serta air bersih, pendidikan, kesehatan, dan rekreasi. Oleh karena itu, penyediaan pelayanan publik merupakan tanggung jawab utama negara, yang dijalankan oleh pemerintah.

Ayat 4 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan penyediaan pelayanan publik dalam rangka memelihara kesejahteraan umum dan memenuhi kebutuhan dasar:

*“Kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu pemerintah negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia, yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social”*

Pemerintah Indonesia memenuhi kewajibannya kepada publik dengan menyediakan layanan sesuai dengan amanat Konstitusi. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan contohnya. Sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik pada hakikatnya merupakan serangkaian prosedur yang digunakan untuk menyediakan layanan dari pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan badan usahanya kepada penerima layanan, atau seluruh lapisan masyarakat Indonesia.

Definisi di atas menunjukkan bahwa penduduk dan warga negara merupakan target sasaran pelayanan publik. Setiap orang yang berdomisili di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) berhak atas pelayanan ketika istilah "penduduk" digunakan. Pelayanan ini terbagi dalam dua jenis: pelayanan administratif seperti pengurusan KTP, akta nikah dan kematian, dan sebagainya, serta produk dan layanan, terutama saat terjadi bencana. Selain itu, pemerintah atau seluruh lembaga pemerintah merupakan penyelenggara pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik memberikan rincian tambahan mengenai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah merupakan aktor utama yang bertugas memenuhi hak-hak masyarakat. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik tidak boleh dipandang hanya sebagai pelaksana tugas semata, melainkan harus mempertimbangkan kualitas dan keterlibatan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

Lebih lanjut, pergeseran paradigma dari manajemen publik baru ke Pelayanan Publik Baru, yang didasarkan pada gagasan-gagasan yang secara fundamental konsisten dengan nilai-nilai masyarakat, berdampak pada bagaimana pelayanan publik diimplementasikan. Dalam skenario ini, penyedia layanan dan penerima layanan memiliki hubungan timbal balik, dan masyarakat diposisikan sebagai penerima layanan. Sebagai pemilik pemerintah, Indonesia berkembang menjadi penyedia layanan publik yang cepat dan berkualitas tinggi. Hal ini dikemukakan oleh Denhardt & Denhardt (dalam Surjadi, 2013), yang menekankan bahwa pelayanan publik seharusnya diarahkan pada kepentingan masyarakat atau warga negara (citizens), alih-alih kepentingan pelanggan atau pengguna layanan (customer/clients).

Menurut Asisten Deputi Bidang Koordinasi Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik I, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Noviana Adrina, pelaksanaan pelayanan publik saat ini masih belum ideal atau sesuai harapan:

*“Kualitas Layanan Publik masih rendah, kondisi birokrasi masih rumit, dan membuat tingkat kepuasan masyarakat pun menjadi rendah, seperti halnya, seperti halnya birokrasi itu masih gemuk, lamban dan belum professional, belum mampu memberikan pelayanan prima kepada msyarakat dan investor, (<http://galamedia news.com>)”.*

Selain itu, banyaknya laporan publik yang diajukan kepada Ombudsman Indonesia pada tahun 2019 yang sebagian besar berupa pengaduan terhadap layanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah menunjukkan buruknya kualitas layanan publik di Indonesia. Pengaduan terhadap pemerintah daerah mencapai 26,51% dari 15.629 laporan yang diterima.

Hal terpenting yang perlu diingat adalah bahwa suatu pelayanan terdiri dari pihak pemberi dan penerima pelayanan (klien). Kualitas pelayanan publik harus sejalan dengan cakupan pelayanan yang lebih luas (pelayanan publik) yang dikelola oleh pemerintah dan mempertimbangkan setiap aspek kehidupan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan, pemerintah memiliki tiga fungsi utama yang tidak memandang strata atau tingkatan sosial (diskriminasi): pelayanan publik (pelayanan masyarakat), pembangunan (fungsi pembangunan), dan perlindungan (fungsi perlindungan). Fungsi-fungsi ini selanjutnya akan menghasilkan barang dan jasa yang dibutuhkan sesuai dengan etika penyelenggaraan negara. (Hardiyansyah 2011:92)

Senyum dan sikap hangat bukan satu-satunya tanda layanan yang baik dan berkualitas tinggi. Senyum dan sikap ceria hanyalah dua dari komponen yang dapat menghasilkan

pelanggan yang puas. Pada dasarnya ada lima aspek kualitas layanan (1). Apa pun yang terlihat oleh mata telanjang, seperti pakaian, infrastruktur fisik, senyum, dan sikap ramah, dianggap nyata (bukti fisik). (2). Kapasitas untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, dan memadai dikenal sebagai keandalan. (3). Kemampuan untuk merespons dengan tepat dan cepat dikenal sebagai responsivitas. Seiring waktu, respons ini harus tetap konstan. (4). Kepastian yang meyakinkan klien bahwa mereka memiliki keterampilan, keahlian, ketergantungan, dan kurangnya ketidakpastian dikenal sebagai jaminan (garansi) (5). Empaty meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan masyarakat. (Andrinof Charniago: 2006)

Pemerintah suatu negara sangat penting untuk berperan dalam menciptakan suasana yang kondusif bagi navigasi era globalisasi. Selain memiliki komponen internal (prinsip-prinsip negara), visi pemerintah terkait erat dengan faktor-faktor eksternal, terutama yang berkaitan dengan tren masa depan dalam hubungan internasional dan interaksi sosial. Untuk mendukung peran pemerintah dalam menyediakan layanan publik, upaya peningkatan kualitas layanan terus dilakukan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Hal ini memastikan bahwa layanan pemerintah senantiasa diberikan kepada masyarakat secara tepat waktu, akurat, hemat biaya, transparan, lugas, dan tanpa diskriminasi. Oleh karena itu upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, seluruh penyelenggara pelayanan publik baik yang secara langsung maupun tidak langsung melayani masyarakat wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan di masing-masing konteksnya. Pelayanan publik secara garis besar dapat dibagi menjadi tiga kategori:

administratif, non-administratif, dan fisik. (Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Pelayanan fisik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis barang dan jasa yang dimanfaatkan oleh masyarakat umum, seperti jaringan telepon, air bersih, dan energi. Layanan yang menawarkan berbagai jenis layanan yang dibutuhkan masyarakat umum, seperti surat menyurat, layanan kesehatan, pendidikan, dan transportasi, dianggap sebagai layanan non-fisik. Pembuatan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat, seperti yang berkaitan dengan status kewarganegaraan, sertifikasi kompetensi, dan kepemilikan atau penguasaan properti, dikenal sebagai layanan administratif. Akta kelahiran, akta kematian, akta nikah, sertifikat tanah, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), paspor, BPKB, kartu tanda penduduk (e-KTP), dan sebagainya adalah beberapa contohnya.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2009 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disusun sebagai tindak lanjut dari pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik. Pedoman teknis penyusunan, penilaian, dan penerapan standar pelayanan tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012. Untuk menyederhanakan proses penyusunan dan memberikan otonomi yang lebih besar kepada unit pelayanan dalam menyusun standar pelayanan, peraturan tersebut perlu direvisi karena dianggap belum mencerminkan kemajuan teknologi informasi yang semakin pesat dalam mendukung pelayanan. Pemerintah telah menerapkan kebijakan reformasi birokrasi berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta realitas di lapangan. Istilah "reformasi birokrasi" menggambarkan tindakan yang disengaja untuk menciptakan aparatur negara yang lebih efektif dan efisien dalam menjalankan tanggung jawab umum pemerintah demi kemajuan negara. Tingginya tingkat korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) yang masih berlangsung, kualitas pelayanan yang buruk, rendahnya akuntabilitas dan efisiensi, serta rendahnya etos

kerja dan disiplin yang memprihatinkan menjadi pendorong strategi ini. Perkembangan lingkungan strategis juga terjadi bersamaan, termasuk krisis ekonomi global, kemajuan teknologi, komunikasi, dan informasi, persaingan internasional, dan sebagainya. Terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik merupakan visi reformasi yang diusung oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemen PANRB), Perbaikan regulasi hukum, modernisasi birokrasi melalui pemanfaatan TI, pengembangan budaya dan nilai-nilai kerja positif, reorganisasi organisasi, peningkatan mutu dan sumber daya manusia, penyederhanaan sistem kerja, prosedur dan mekanisme kerja, serta mekanisme pengendalian yang efektif merupakan bagian dari misi reformasi.

Pelayanan publik merupakan tujuan birokrasi pemerintahan, yang juga krusial dalam mencapai visi dan misi negara. Strategi birokrasi pemerintahan diartikulasikan secara universal dalam sejumlah peran yang berkaitan dengan tujuan negara dan masyarakat, termasuk peran pelayanan, regulasi, pemberdayaan, perlindungan, dan pengelolaan aset. Pelayanan publik didefinisikan sebagai penyediaan layanan oleh pemerintah dan sektor swasta atas nama pemerintah atau sektor swasta dengan masyarakat, atau tanpa imbalan, untuk memenuhi kebutuhan kepentingan masyarakat berdasarkan pendapat. Hal ini berkaitan dengan layanan publik yang ditawarkan oleh birokrasi pemerintahan. Di Kota Kupang, kualitas pelayanan yang tinggi akan menjamin keberhasilan pelayanan, sebaliknya kualitas pelayanan yang buruk akan berdampak pada pelayanan kepada masyarakat. (Albrow, 1889:83).

Efektivitas suatu layanan ditentukan oleh jenis pemerintahan dan kualitas masyarakatnya, yang senantiasa membutuhkan layanan publik. Agar negara dan pemerintah dapat melayani warganya, layanan publik merupakan prasyarat. Memberikan layanan tidaklah mudah, dan banyak orang tidak menerimanya. Layanan itu sendiri dan cara penyampaian dapat menentukan keberhasilan layanan yang ditawarkan oleh Dinas Catatan Sipil

(Disdukcapil). Salah satunya adalah penyediaan layanan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kupang, yang juga berkewajiban memberikan layanan berkualitas tinggi sesuai dengan preferensi dan harapan masyarakat. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, peneliti ingin mengetahui seberapa baik layanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kupang.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL), sebuah instansi pemerintah yang beralamat di Jln. S.K. Lerik No. 1, Kelurahan Kelapa Lima, Kecamatan Kelapa Lima, merupakan lokasi penelitian ini. Lokasinya tepat di dekat Rumah Sakit Umum Kota Kupang di pusat kota. Dari tahun 2017 hingga 2020, jumlah penduduk Kota Kupang, yang terdiri dari 51 kelurahan dan 6 kecamatan, terus meningkat dari jumlah awalnya 402.286 jiwa di seluruh kecamatan. Selama periode 2017 hingga 2020, jumlah penduduk di seluruh kecamatan di Kota Kupang adalah 435.400 jiwa, Tabel berikut ini menunjukkan jumlah penduduk yang tercatat dalam empat tahun terakhir, yang sekurang-kurangnya mencerminkan jumlah penduduk yang telah dan belum memiliki KTP elektronik terkait dengan penyelenggaraan e-KTP di Kota Kupang:

**Tabel 1: Penerbitan e-KTP dari tahun 2021 sampai 2024**

| No | Tahun | Wajib e-ktip | Sudah merekam e-KTP | Belum merekam e-KTP |
|----|-------|--------------|---------------------|---------------------|
| 1  | 2021  | 322.451      | 92.440              | 220.011             |
| 2  | 2022  | 322.681      | 103.220             | 219.461             |
| 3  | 2023  | 410.115      | 112.242             | 297.873             |
| 4  | 2024  | 422.325      | 120.238             | 302.087             |

**Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang**

Terkait dengan penyelenggaraan e-KTP di Kota Kupang, jumlah penduduk yang telah melakukan perekaman data selama empat tahun terakhir setidaknya menunjukkan berapa banyak penduduk yang sudah dan belum memiliki KTP elektronik, khususnya: Pada tahun 2017 wajib e-KTP berjumlah 322.451 orang sudah merekam e-KTP 92.440 orang, belum merekam e-KTP 220.011 orang. Pada tahun 2018 berjumlah 322.681 orang, sudah merekam e-KTP 103.220 orang, belum merekam e-KTP 219.461 orang. Pada tahun 2019 berjumlah 410.115 orang, sudah merekam e-KTP 112.242 orang, belum merekam e-KTP 297.873 orang. Pada tahun 2020 berjumlah 422.325 orang, sudah merekam e-KTP 120.238 orang, belum merekam e-KTP 302.087.

Berdasarkan tabel di atas, baik jumlah penduduk yang telah mendaftar e-KTP maupun jumlah penduduk yang wajib memiliki KTP meningkat setiap tahunnya. Meskipun demikian, masih ada beberapa rumah tangga yang belum mendaftar e-KTP tahunan.

Banyak warga Kota kupang yang belom melakukan perekaman ktp elektronik karena kurangnya kesadaran dari warga itu sendiri. Selain kesadaran dari warga sendiri salah satu alasan bagi warga Kota Kupang yang belom melakukan perekaman ktp elektronik adalah dimana dalam pelaksanaan masih masalah dan keluhan masyarakat mengenai kinerja dan pelayanan di Disdukcapil yang kurang memuaskan dalam hal pelayanan pembuatan ktp. Masalah-masalah tersebut antarlain dalam proses pengurusan e-KTP memakan waktu yang cukup lama, prosedur yang berbelit-belit, kurangnya informasi tentang pelayanan e-ktp, rendahnya sikap disiplin para petugas pelayanan yang kadang tidak berada di tempat pada saat jam kerja.

Oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan e-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota kupang**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pernyataan pada latar belakang maka rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana **Kualitas Pelayanan e-KTP di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.**

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas **pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota kupang.**

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

### **1.4.1 Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat mermebrikan manfaat akademis sebagai berikut:

- a. Bagi akademisi, penelitian ini dapat memajukan administrasi publik, terutama terkait kualitas layanan e-KTP yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kupang.
- b. Diharapkan lebih banyak akademisi yang akan menggunakan penelitian ini sebagai panduan dan sumber informasi dalam meneliti sektor atau subjek terkait untuk memperluas pemahaman mereka tentang administrasi publik.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat mermebrikan manfaat praktis sebagai berikut:

- a. Khususnya terkait kualitas pelayanan publik dalam administrasi e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kupang, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan akademis kepada pemerintah di semua tingkatan dalam menjalankan perannya sebagai pengambil kebijakan dan pembuat program pembangunan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi baru kepada publik mengenai kualitas pelayanan publik dalam administrasi e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kupang.