**BAB 1**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Pelayanan public merupakan suatu usaha yang di lakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan. Hal pokok yang menjadi perhatian adalah bahwa suatu pelayanan itu terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan (Customer). Makin luasnya lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik yang dikelola pemerintahan meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat , hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan merupakan kunci utama bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup organisasi tersebut. Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan dengan memenuhi indikator pelayanan yang baik.

Pelayanan publik yang diharapkan adalah sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiiki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik selalu mengedapankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Pada kenyataanya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media masa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Untuk bisa menilai kualitas pelayanan publik, diperlukan suatu pemahaman yang bisa membantu memahami bagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik ini bekerja sehingga bisa menghasilkan output yang berkualitas yang sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat.Pelayanan pembuatan E-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah.

Dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta keberlangsungan penyediaan data kependudukan secara nasional, pemerintah bertanggungjawab dalam menyediakan data kependudukan yang akurat dan terkini. Berdasarkan Peraturan Daerah Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam penjelasan umum, menjelaskan bahwa Kartu Tanda Penduduk, yang selanjutnya disingkat KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti dari yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku diseluruh Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh mayarakat.

Masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pembuatan E-KTP. Tentunya pembuatan E-KTP ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk wilayah Kabupaten subang. Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pelayanan pembuatan E-KTP terdapat beberapa permasalahan.

Salah satu kasus mengenai program pembuatan E-KTP adalah adanya pemungutan uang dari pihak Kecamatan di bagian pelayanan kepada masyarakat yang akan membuat E-KTP sedangkan sudah jelas yang di terbitkan oleh pemerintah sendiri di tegaskan kepada masyarakat untuk segera mengurus pembuatan E-KTP dengan tidak adanya pemungutan uang sepeserpun namun ketika berada langsung di lapangan amat berbeda, mereka memungut uang dengan alasan untuk biaya administrasi.

Kasus kedua mengenai program E-KTP adalah kekecewaan masyarakat terhadap keterlambatan pencetakan E-KTP yang seharusnya menunggu sekurang-kurangnya dalam waktu seminggu bias di cetak tidak sedikit masyarakat yang harus menunggu hingga 3 sampai 5 bulan bahkan ada yang sampai 1 tahun untuk mendapatkan E-KTP yang baru, setelah mendapatkan konfirma yang jelas dari pihak Kecamatan ternyata memang ada keterlambatan belangko dari pusat.

Berdasarkan informasi diatas bahwa pelaksanaan pembuatan E-KTP belum sesuia dengan harapan masyarakat maupun Kecamatan Kabupaten Subang. Terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan pembuatan E-KTP diantaranya pengurususan E-KTP memakan waktu yang lumayan cukup lama serta adanya pemungutan uang yang di lakukan oleh pegawai di bagian pelayanan umum.

Permasalahan lain mengenai belum terlaksananya target perekaman KTP elektronik sampai saat ini. Sejauh ini yang baru melakukan perekaman pembuatan E- KTP baru hanya seitar 75% . Untuk laian nya belum termasuk yang mempunyai KTP ganda, meninggal dunia dan pindah tempat tinggal tapi masih terdaftar sebagai masyarakat Kabupaten Subang.

Maka dengan itu untuk sekarang pegawai Kecamatan Subang sedang melaksanakan sosialisai kepada masyarakat untuk terlaksananya perekaman E-KTP baru bagi yang belum mempunyai, serta di bantunya dengan RT atau RW setempat agar mendata warganya yang belum mempunyai E-KTP.

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk menelitii mengenai, **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TENTANG PEMBUATAN E-KTP TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN SUBANG JAWA BARAT”.**

* 1. **Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Berapa besar pengaruh pelayanan pembuatan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Subang?
2. Faktor apa saja yang menjadi penghambat berlangsungusnya kepuasan terhadap masyarakat tentang pebuatan E-KTP?
3. Upaya-upaya apa saja yang di lakukan oleh Kecamatan Subang untuk dapat mewujudkan rasa kepuasan terhadap masyarakat?
   1. **Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan e- KTP di Kecamatan Subang Jawa Barat aspek:

* + 1. Sumber Daya Manusia
    2. Prosedur Pelayanan
    3. Sarana dan Prasarana

Beberapa kegunaan penelitian yang diharapkan peneliti dari adanya penelitian ini adalah:

* + 1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan media informasi khususnya untuk administrator agar dapat menciptakan pelayanan publik yang berkualitas guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menjadi sumbangan data empiris bagi pembangunan ilmu pengetahuan terutama bidang ilmu administrasi publik.
    2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan/evaluasi, khususnya di Kantor Kecamatan Subang Jawa Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
  1. **Kerangka Pemikiran**

Pada penyusunan usulan peneliti ini, mengacu kepada pendapat para ahli mengenai teori-teori yang menghubungkan dengan lokus dan fokus peneliti, sebagai dasar dan pedoman unutk mengukur sejauh mana pedoman ini sesuai dengan kenyataan di lapangan sehingga akan mengasilkan kesimpulan yang objektif.

Berhasil atau tidaknya proses pencapain suatu organisasi tergantung unur manusianya sebagai pelaksana. Pelaksanaan penempatan pegawai sangatlah penting dalam meningkatkan kinerja pegawai karena dengan adanya penempatan pegawai dari pimpinan beregrak sebagai kesatuan yang bulat dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan.

* 1. **Hipotesis**

Bertitik tolak dari kerangka pemikiran diatas maka peneliti menetapkan hipotesis sebagai berikut:

“Ada pengaruh kualitas pelayanan pembuatan e-ktp terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan subang jawa barat ”.

Hipotesis Statistik

1. Kualitas Pelayanan : Kepuasan , Kualitas Pelayanan (X) Kepuasan (Y) artinya Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat tidak ada pengaruh yang signifikan
2. Kualitas Pelayanan : Kepuasan , Kualitas Pelayanan (X) Kepuasan (Y) artinya kualitas pelayanan ada pengaruh yang signifikan.
3. Berikut ini peneliti uraikan paradigm penelitian :

**Gambar 1.1 Paradigma Pengaruh**

X = Kualitas Pelayanan

Y = Kepuasan masyarakat

= Variabel lain diluar dari variable yang tidak diukur yang mempengaruhi terhadap variabel kepuasaan masyarakat.

Berdasarkan hipotesis tersebut, maka untuk mempermudah dalam pengajuan hipotesis, peneliti mengajukan definisi operasional sebagai berikut :

Kualitas Pelayanan (X**):**“Kualitas pelayanan adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan.”

1. Pelaksanaan Program Sebagai dasar pemikiran untuk mengungkap permasalahan yang akan dibahas dalam penyusunan penelitian ini, maka terlebih dahulu mendefinisikan pelaksanaan dan program, agar lebih jelas mengenai pengertian pelaksanaan program itu sendiri. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1997: 308), pelaksanaan berasal dari kata laksana yang artinya menjalankan atau melakukan suatu kegiatan.
2. Pengaruh yang signifikan adalah menunjukan besarnya ketrkaitan atau pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di Kecamatan Subang Jawa Barat.

**1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian**

1.6.1 Lokasi Penelitian dilaksanakan dengan mengambil lokasi di kantor Kecamatan Subang Jawa Barat Jl.mayjensutoyo No.02 Subang.

1.6.2 Waktu penelitian

Lamanya penelitian dilakukan selama 6 bulan, yang terdiri tanggal 27 februari 2018 - 31 Juli 2018.