

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Organisasi adalah sebuah perkumpulan atau wadah bagi sekelompok orang untuk berkerjasama, terkendali dan dipimpin untuk tujuan tertentu. Organisasi biasanya memanfaatkan suatu sumber daya tertentu misalnya lingkungan, cara atau metode, material, mesin, uang dan beberapa sumberdaya lain dalam rangka mencapai tujuan organisasi tersebut. Orang-orang yang terkumpul dalam sebuah organisasi sepakat untuk mencapai tujuan tertentu melalui seatu sumber daya secara sistematis dan rasional yang terkendali dan adanya pemimpin organisasi yang akan memimpin operasional organisasi dengan terencana.

Pemerintah sebagai pelaku pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Dalam menghadapi era globalisasi, aparatur Negara diharapkan sebagai pelayanan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju Good Governance. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang delakukan secara transparan dan akuntabilitas.

Menurut undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, sebagaimana yang tertera pada bab 1 ketentuan umum pasal 1 bahwa pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pada dasarnya kualitas pelayanan publik dipandang berhasil, manakala dapat memberikan dampak terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat (pengguna layanan). Kecamatan adalah wilayah administratif di Indonesia dibawah Kabupaten atau Kota. Dalam Ilmu Administrasi Negara sebagai ilmu yang mengkaji permasalahan pelayanan Publik, erat kaitannya dengan proses pelayanan masyarakat yang satu dengan masyarakat lainnya. Kecamatan Meral Kabupaten Karimun adalah salah satu wahana pelayanan publik.

Kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai suatu bentuk ukuran dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dalam hal ini pemerintah. Bila kualitas pelayanan sudah berjalan dengan baik maka masyarakat akan merasa puas, hal inilah yang menjadi tingkat keberhasilan kinerja organisasi publik.

Kepuasan publik dalam hal ini adalah kepuasan masyarakat merupakan salah satu tolak ukur pula pada keberhasilan suatu organisasi publik dalam menjalankan tugasnya. Sebuah pelayanan publik dikatakan berhasil apabila masyarakat yang dilayani merasa puas, sebaliknya jika masyarakat merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah maka kinerja organisasi publik bisa dikatakan kurang baik dalam menjalankan tugasnya.

Kecamatan adalah salah satu unsur pelayanan publik di daerah dalam bidang penegakan pelayanan publik, yang melaksanakan aturan sesuai

keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standart pelayanan dari sebuah unit pelayanan publik harus mencantumkan komponen-komponen dasar dalam pelayanan, UU No. 25 tahun 2009 mewajibkan kepada para penyelenggara pelayanan menyusun dan menetapkan standart pelayanan.

Kecamatan meral adalah salah satu kecamatan di wilayah Kabupaten Karimun, Kecamatan Meral memiliki Luas kurang lebih 2.535 ha, yang terdiri dari 6 Kelurahan yaitu Kelurahan Meral kota, Kelurahan Baran Barat, Kelurahan Baran Timur, Kelurahan Sungai Pasir, Kelurahan Sungai Raya, Kelurahan Parit Benut. Kecamatan Meral memiliki jumlah Penduduk sebanyak 38.831 jiwa.

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat adalah pelayanan e-KTP. Untuk Kecamatan Meral, pelaksanaan pelayanan e-KTP bagi masyarakat dilaksanakan dikantor Kecamatan Meral. Agar pelayanan e-KTP yang diberikan aparatur Kecamatan Meral ini dapat terlaksana dengan baik, tentu perlu didukung sarana dan prasarana yang dimiliki organisasi, prosedur, koordinasi kerja yang baik serta harus ditunjang oleh sumber daya manusia atau pegawai yang memiliki kemampuan kerja tinggi untuk melaksanakan hal tersebut, baik itu ketersediaan pegawai, peralatan kerja, komunikasi kerja, keterampilan pegawai dalam pelaksanaan kerja maupun pengetahuan pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukan.

Argumen dasar dari penelitian ini adalah bahwa 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. Output yang berkualitas disini mencakup output yang bagus dan sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan pembuatan e-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan Publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Proyek e-KTP ini dilatarbelakangi oleh system pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin membuat curang terhadap Negara dengan menduplikasi KTP-nya. Pelayanan pembuatan e-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah.

Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan di Kecamatan Meral Kabupaten Karimun terdapat beberapa masalah mengenai kepuasan masyarakat, diantaranya :

1. Kesesuaian Harapan. Dari hasil pengamatan dan wawancara dengan beberapa masyarakat, diperoleh gambaran bahwa harapan masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Meral dirasa belum sesuai dengan Harapan. Terdapat beberapa masyarakat yang mengeluhkan tentang kenyamanan saat pelayanan diberikan oleh

petugas Kecamatan. Hal ini dapat terlihat dari fasilitas penunjang seperti Komputer dan jaringan internet yang tidak stabil.

2. **Perspsi kinerja.** Kinerja petugas di Kecamatan Meral dirasa belum sepenuhnya optimal, hal ini terlihat berdasarkan hasil pengamatan, peneliti melihat bahwa masih banyak keluhan dari masyarakat yang belum merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Meral, banyak dari masyarakat yang mengeluh tentang lamanya waktu pembuatan berkas E-KTP yang tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan. Dalam standar operasional prosedur maksimal memerlukan waktu 40 menit, tetapi pada kenyataannya bisa sampai berjam-jam bahkan berhari-hari.
3. **Penilaian Pelanggan.** Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan beberapa masyarakat, diperoleh gambaran bahwa petugas pelayanan belum cukup baik dalam memberikan informasi tentang prosedur pelayanan E-KTP terhadap masyarakat.

Hal ini diduga karena kualitas pelayanan yang diberikan masyarakat Kecamatan Meral Kabupaten Karimun dirasa belum optimal, seperti berikut :

1. **Bukti langsung (*Tangibles*),** di dalam indikator ini terdapat unsur mengenai fasilitas pelayanan, setelah peneliti melakukan pengamatan di Kecamatan Meral dapat dilihat bahwa fasilitas penunjang pelayanan e-KTP seperti computer dan jaringan internet yang belum memadai.

2. Keandalan (*reliability*), keandalan petugas pelayanan E-KTP dirasa belum cukup handal. Hal ini dapat terlihat dari beberapa petugas yang masih kebingungan ketika ditanya masyarakat tentang prosedur pelayanan E-KTP.
3. Jaminan (*assurance*), didalam indikator ini masih ada petugas pelayanan yang belum sepenuhnya memberikan jaminan tentang waktu penyelesaian seperti dalam pembuatan berkas perekaman e-KTP. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang mengeluhkan tentang waktu yang telah ditetapkan, dalam standar oprasional prosedur maksimal memerlukan waktu 40 menit, tetapi pada kenyataannya bisa sampai berjam-jam bahkan berhari-hari.

Dengan berdasarkan keadaan yang terjadi dilapangan, maka peneliti tertarik untuk melakukan pembahasan mengenai masalah tersebut. Judul yang peneliti ambil adalah : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan e-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Meral Kabupaten Karimun”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Meral Kabupaten Karimun ?

2. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi oleh Kecamatan Meral Kabupaten Karimun dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat?
3. Bagaimana usaha-usaha yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan yang timbul dalam pelaksanaan pelayanan e-KTP terhadap peningkatan kepuasan masyarakat di Kecamatan Meral Kabupaten Karimun?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Meral Kabupaten Karimun.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi oleh Kecamatan Meral Kabupaten Karimun dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat.
3. Menerapkan usaha-usaha yang dapat dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan yang timbul dalam pelaksanaan pelayanan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat di Kecamatan Meral Kabupaten Karimun.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Teoritis

- 1) Memberikan wawasan dan pengetahuan yang bermanfaat bagi mahasiswa dan peneliti lainnya yang ingin meneliti tentang kualitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan pengetahuan yang ada terutama berkaitan dengan pelayanan publik.

## 2. Kegunaan Praktis

- 1) Memberikan solusi dari masalah yang ada pada kecamatan meral Kabupaten Karimun dalam meningkatkan kulaitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat
- 2) Memberikan saran dan rekomendasi yang berguna bagi pimpinan dalam mengambil setiap kebijakan yang akan dilakukan kepada pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat yang optimal sesuai peraturan dan kebijakan yang berlaku melalui optimalisasi kulaitas pelayanan publik.