**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Organisasi adalah sebuah perkumpulan atau wadah bagi sekelompok orang untuk bekerjasama, terkendali dan terpimpin 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 oraganisasi tersebut. Orang-orang yang terkumpul dalam sebuah organisasi sepakat untuk mencapai tujuan tertentu melalui suatu 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 pelayan 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 dilakukan 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 Publik 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 peyelenggara 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 yang lainnya. Kecamatan Sidamulih Kabupaten Pangandaran 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 ini lah yang menjadi tingkat keberhasilan kinerja organisasi publik. (Lia Muliawaty, 2020)

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 meraa 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 Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar 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 standar pelayanan.

Kecamatan Sidamulih adalah salah satu Kecamatan di wilayah Kabupaten Pangandaran, dan merupakan pemekaran dari Kecamatan Pangandaran. Kecamatan Sidamulih memiliki luas wilayah kurang lebih 9.001,53 ha yang terdiri dari 7 desa yaitu Desa Sidamulih, Desa Pajaten, Desa Cikembulan, Desa Sukaresik, Desa Cikalong, Desa Kersaratu dan Desa Kalijati. Kecamatan Sidamulih meliputi 65 Rukun Warga (RW) dan 255 Rukun Tetangga (RT) dengan jumlah penduduk sebanyak 30.383 orang, terdiri dari Laki-laki 15.095 orang dan perempuan 15.286 orang.

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan Pemerintah kepada masyarakat adalah pelayanan e-KTP. Untuk Kecamatan Sidamulih, pelaksanaan pelayanan e-KTP bagi masyarakat dilaksanakan di kantor Kecamatan Sidamulih. Agar pelayanan e-KTP yang diberikan aparatur Kecamatan Sidamulih 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 menghasilakan 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 sistem 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 berbuat 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 Sidamulih Kabupaten Pangandaran 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 Sidamulih 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 pelayanan seperti komputer dan jaringan internet yang belum memadai.
2. Persepsi Kinerja. Kinerja petugas di kecamatan Sidamulih dirasa belum sepenuhnya optimal, hal ini terlihat berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan pada November 2019, peneliti melihat bahwa masih banyak keluhan dari masyarakat yang belum merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kecamatan Sidamulih, banyak dari masyarakat yang mengeluhkan 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 itu diduga karena kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Kecamatan Sidamulih Kabupaten Pangandaran dirasa belum optimal, seperti berikut :

1. Bukti Langsung (*Tangibles*), di dalam indikator ini terdapat unsur mengenai fasilitas pelayanan, setelah peneliti melakukan pengamatan di kecamatan Sidamulih dapat dilihat bahwa fasilitas penunjang pelayanan e-KTP seperti komputer dan jaringan internet yang belum memadai.
2. Kehandalan (*Reliability*), Kehandalan 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*), di dalam 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 penyelesaian berkas yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, dalam Standar Operasional 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 Sidamulih Kabupaten Pangandaran”**

* 1. **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 Sidamulih Kabupaten Pangandaran ?
2. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi oleh Kecamatan Sidamulih Kabupaten Pangandaran 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 Sidamulih Kabupaten Pangandaran ?
	1. **Tujuan Penelitian**
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Sidamulih Kabupaten Pangandaran.
5. Untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi oleh Kecamatan Sidamulih Kabupaten Pangandaran dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat.
6. Menerapkan usaha-usaha yang dapat dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan yang timbul dalam pelaksanaan pelayanan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat di Kecamatan Sidamulih Kabupaten Pangandaran.
	1. **Kegunaan Penelitian**
7. Kegunaan Teoritis
8. Memberikan wawasan dan pengetahuan yang bermanfaat bagi mahasiswa dan peneliti lainnya yang ingin meneliti tentang kualitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat.
9. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan pengetahuan yang ada terutama berkaitan dengan pelayanan publik.
10. Kegunaan Praktis
11. Memberikan solusi dari masalah yang ada pada Kecamatan Sidamulih Kabupaten Pangandaran dalam meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat.
12. 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 kualitas pelayanan publik.