

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Konteks Penelitian

Pelayanan pembuatan E-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintahan. E-KTP ini di latar belakang 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.

Indonesia merupakan Negara kesatuan Republik yang memiliki keanekaragaman suku dan budaya. Jumlah penduduk di Indonesia juga merupakan salah satu negara dengan tingkat pertumbuhan yang tinggi dan memiliki jumlah penduduk yang sangat banyak. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut segala aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sumber daya manusia merupakan faktor yang penting bagi suatu organisasi, karena manusia memiliki kemampuan untuk melakukan kerjasama dalam menyusun tujuan dan bekerja sama untuk mencapai tujuan tersebut. Pegawai selaku sumber daya manusia yang melaksanakan

pelayanan publik seharusnya memiliki pengetahuan, kemampuan, kehandalan, keahlian, sikap dan perilaku yang baik.

Pelayanan publik dapat ditafsirkan sebagai tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang mengandung adanya unsur-unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari pelaksana pelayanan tersebut. Dengan demikian aparat pemerintah tentunya lebih meningkatkan keterampilan atau keahlian dan semangat yang tinggi sebagai pelayan publik.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu: Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pengertian Pemerintah menurut Ndraha (2003 : 70) adalah semua beban yang memproduksi, mendistribusikan, atau menjual alat pemenuhan kebutuhan masyarakat berbentuk jasa publik dan layanan civil. Fungsi Pemerintah menurut Ndraha (2001 : 85) diringkas menjadi 2 (dua) macam fungsi, yaitu: Pertama, pemerintah mempunyai fungsi primer atau fungsi pelayanan (*service*), sebagai provider jasa publik yang baik diprivatisasikan dan layanan civil termasuk layanan birokrasi. Kedua, pemerintah mempunyai fungsi sekunder atau fungsi 2 pemberdayaan (*empowerment*), sebagai penyelenggara pembangunan dan melakukan program pemberdayaan.

Dasar Hukum mengenai Pelayanan Public yaitu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 5 menyebutkan Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat

dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Sedangkan, Kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan dasar Tolak Ukur Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990) sebagaimana dikutip dalam (Pasolong, 2007) bahwa tolak ukur dari kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi yaitu: Bukti langsung, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, dan Empati. kelima indikator merupakan tolak ukur dalam menilai standar kualitas dari pelayanan publik. Persepsi kelima indikator tersebut perlu diterapkan dalam memberikan persepsi bagaimana kualitas pelayanan publik itu sendiri. Kelima dimensi dalam kualitas pelayanan publik sangat menjadi hal utama dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

Disdukcapil Kota Cimahi menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pembuatan E-KTP. E-KTP ini di latar belakang 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. Disdukcapil Kota Cimahi menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pembuatan E-KTP. *Electronic* kartu tanda penduduk (E-KTP) masih banyak yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa. Hal ini tentu menjadi suatu masalah dimana dari pihak kecamatan tentu belum memberikan informasi yang jelas dan dapat dipahami oleh masyarakat. Kemudian yang menjadi masalah adalah waktu pembuatan E-KTP ini tidak sesuai yang dijanjikan, bahkan adapula yang belum menerima E-KTP padahal masyarakat ini sudah melakukan perekaman cukup lama. Hal ini dapat menunjukkan adanya masalah yang seharusnya bisa diselesaikan karena kegunaan E-KTP sangat dibutuhkan untuk identitas mereka sebagai penduduk setempat.

Permasalahan penelitian ini terdapat dalam *Tangibel* dalam hal Fasilitas dan peralatan serta ada juga dalam *Responsiveness* yaitu kurangnya komunikasi antara aparaturnya dengan masyarakat sehingga banyak masyarakat yang masih bingung dengan persyaratan yang harus dipenuhi dan yang terakhir *Assurance* yaitu karena terdapat beberapa kritikan mengenai ketidak adanya pegawai saat masyarakat membutuhkan pegawai ini di bidang tersebut. Para pegawai kurang serius dan sungguh - sungguh dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya sehingga tujuan yang diharapkan instansi tersebut tidak akan maksimal. Kurangnya jiwa profesionalisme dan belum tumbuhnya kesadaran dan pentingnya tujuan instansi yang berorientasi pada hasil sehingga pada hasil sehingga pelayanan yang diberikan tidak maksimal. Keberadaan pegawai dalam organisasi merupakan kunci utama potensi yang menjalankan manajemen, baik pada perusahaan swasta maupun public.

Suatu ketika pimpinan organisasi meminta laporan suatu aktivitas untuk keperluan analisa dan ternyata tidak dapat disediakan dengan baik, bahkan sama sekali tidak dapat disediakan. Jika anda mengalami hal ini bisa dikatakan administrasi anda bermasalah. Permasalahan administrasi yaitu data yang diperlukan pada suatu aktivitas atau pekerjaan tidak tersedia pada pencatatan, Pencatatan tidak standar sehingga tidak bisa dilakukan pengolahan data, Pencatatan multi aktivitas tidak *tercapture*, Pencatatan antar departmen tidak dapat terhubung, Sulit melakukan monitoring, laporan dan evaluasi, Tidak ada *historical* data, dokumen sulit atau lama untuk ditemukan, bahkan hilang entah kemana. Pelayanan pada penelitian ini terhambat karena kurangnya ketenagakerjaan pegawai menyebabkan terhambatnya masyarakat dalam pelayanan administratif masih belum terlaksananya pelayanan yang berkualitas dalam pembuatan Kartu tanda penduduk Elektronik yang sesuai dengan kebijakan yang telah ditentukan masih banyaknya keterlambatan dalam pembuatan E-KTP di masyarakat hal ini bisa di lihat dari segi peralatan pembuatan E-KTP yang masih kurang maksimal. Tetapi pegawai sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memperbaiki hal tersebut agar lebih optimal.

Berdasarkan konteks penelitian tersebut, maka peneliti mengajukan sebuah penelitian riset dan praktek dengan judul “Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-Ktp) Di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Cimahi”.

1.2. Fokus Penelitian dan Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian di atas, agar masalah yang di bahas lebih spesifik sehingga dapat memunculkan ide pokok permasalahan yang akan diteliti, maka fokus penelitian yang akan dikaji yaitu mengenai Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi akan lebih optimal dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan fokus penelitian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Cimahi Selatan, rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi?
2. Hambatan apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan Kualitas Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi?
3. Usaha-usaha apa saja yang di lakukan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi?

1.3. Tujuan Penelitian

Berikut ini merupakan tujuan dan kegunaan penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Cimahi.
2. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Cimahi.
3. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Cimahi.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian terbagi menjadi dua yaitu secara teoritis dan praktis, kegunaan dapat diharapkan dari peneliti ini, sebagai berikut :

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi suatu bahan referensi dan memberikan kontribusi terhadap serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan. Umumnya bagi pengembangan Ilmu Administrasi Publik khususnya mengenai Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Cimahi.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pikiran terhadap Disdukcapil pemerintahan dalam melayani E- KTP.