# PENDAHULUAN

## Konteks Penelitian

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek yang sangat penting dan mendasar dalam sistem pemerintahan, dengan tujuan utama untuk memenuhi berbagai kebutuhan yang dimiliki oleh masyarakat. Di Indonesia, salah satu layanan publik yang sangat diharapkan mampu meningkatkan kualitas administrasi kependudukan adalah pembuatan e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik). Kecamatan Jatinangor yang terletak di Kabupaten Sumedang adalah salah satu daerah yang telah menerapkan program e-KTP ini. Meskipun demikian, kualitas pelayanan yang diberikan dalam proses pembuatan e-KTP sering kali menjadi sorotan, baik dari kalangan masyarakat maupun dari berbagai instansi pemerintah terkait. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang, terdapat tren peningkatan yang signifikan dalam jumlah permohonan e-KTP setiap tahunnya, yang mencerminkan tingginya minat dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan ini. Namun, masih terdapat berbagai kendala yang dihadapi, seperti waktu tunggu yang cukup lama, kurangnya kejelasan informasi yang disampaikan, serta sikap petugas yang terkadang tidak memadai.

Proses pembuatan e-KTP di Kecamatan Jatinangor bukan hanya sekadar pengambilan data dan pencetakan kartu identitas, tetapi juga mencerminkan sistem administrasi yang lebih luas dan kompleks. Dalam beberapa tahun terakhir,

pemerintah telah berupaya untuk melakukan modernisasi terhadap sistem administrasi kependudukan dengan memperkenalkan berbagai teknologi informasi yang lebih canggih. Harapannya, langkah ini dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik, termasuk dalam hal pembuatan e-KTP. Namun, implementasi dari program ini masih menghadapi berbagai tantangan yang signifikan. Contohnya, meskipun teknologi telah diperkenalkan, tidak semua lapisan masyarakat memiliki pemahaman yang sama mengenai cara mengakses layanan ini. Sebagian masyarakat, terutama mereka yang berusia lanjut, sering kali merasa kesulitan dalam menggunakan teknologi yang ada, sehingga mereka memerlukan bantuan lebih dalam proses pembuatan e-KTP.

Salah satu permasalahan utama yang dihadapi dalam proses pembuatan e- KTP adalah waktu tunggu yang cukup lama. Banyak warga yang mengeluhkan bahwa mereka harus menunggu berjam-jam, bahkan dalam beberapa kasus berhari- hari, hanya untuk mendapatkan layanan yang mereka butuhkan. Kondisi ini tidak hanya menimbulkan rasa frustrasi di kalangan masyarakat, tetapi juga menciptakan kesan negatif terhadap citra pemerintah. Sebagai ilustrasi, seorang warga Jatinangor bernama Budi mengungkapkan bahwa ia harus menunggu selama dua hari penuh untuk mendapatkan e-KTP-nya. Pengalaman yang dialaminya tersebut membuatnya merasa tidak dihargai sebagai warga negara. Waktu tunggu yang berkepanjangan ini sering kali disebabkan oleh kurangnya jumlah petugas yang tersedia untuk menangani permohonan e-KTP, serta kurangnya koordinasi yang baik antara instansi-instansi terkait.

Selain masalah waktu tunggu, kurangnya kejelasan informasi juga menjadi kendala yang cukup signifikan dalam proses pembuatan e-KTP. Banyak masyarakat yang tidak mendapatkan informasi yang memadai mengenai persyaratan dan prosedur yang harus dilalui untuk mendapatkan e-KTP. Sebagai contoh, informasi mengenai dokumen yang perlu disiapkan sering kali tidak disampaikan dengan jelas, sehingga masyarakat terpaksa harus bolak-balik ke kantor untuk melengkapi persyaratan yang diperlukan. Hal ini juga dapat dilihat dari pengalaman seorang ibu rumah tangga bernama Siti, yang mengaku tidak mengetahui bahwa ia harus membawa fotokopi akta kelahiran anaknya saat mengajukan permohonan e-KTP. Ketidakjelasan informasi yang ada ini menunjukkan perlunya peningkatan komunikasi yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat agar proses ini dapat berjalan lebih lancar.

Sikap petugas juga merupakan faktor yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP. Dalam beberapa kasus, petugas yang seharusnya memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan profesional justru menunjukkan perilaku yang kurang bersahabat. Hal ini dapat membuat masyarakat merasa tidak nyaman dan enggan untuk mengajukan permohonan. Sebagai contoh, seorang warga yang meminta bantuan kepada petugas justru mendapatkan respon yang kurang memuaskan, sehingga ia merasa diabaikan. Sikap petugas yang tidak baik ini dapat merusak citra pemerintah serta mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik yang disediakan.

Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dalam proses pembuatan e-KTP di Kecamatan Jatinangor. Penelitian ini

sangat penting untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan memberikan rekomendasi yang dapat membantu pemerintah daerah dalam meningkatkan layanan kepada masyarakat. Dengan memahami konteks serta permasalahan yang ada, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Salah satu langkah awal yang dapat diambil adalah dengan melakukan survei kepada masyarakat untuk mendapatkan umpan balik mengenai pengalaman mereka dalam proses pembuatan e-KTP. Hasil dari survei ini dapat menjadi dasar bagi pemerintah untuk melakukan perbaikan yang diperlukan.

Selain itu, pemerintah juga perlu meningkatkan pelatihan bagi petugas yang terlibat dalam pelayanan pembuatan e-KTP. Pelatihan ini seharusnya tidak hanya mencakup aspek teknis dalam pengoperasian sistem, tetapi juga aspek komunikasi dan pelayanan yang baik. Dengan meningkatkan kemampuan petugas, diharapkan mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah juga perlu memperhatikan jumlah petugas yang ada untuk memastikan bahwa kebutuhan masyarakat yang terus meningkat dapat terpenuhi dengan baik.

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, penting juga untuk memperbaiki sistem informasi yang digunakan dalam proses pembuatan e-KTP. Penggunaan teknologi informasi yang lebih baik dan efisien dapat membantu mempercepat proses pendaftaran dan pencetakan e-KTP. Sebagai contoh, dengan mengimplementasikan sistem antrean secara online, masyarakat dapat mendaftar untuk mendapatkan pelayanan tanpa harus menunggu di lokasi, sehingga dapat

mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi pelayanan secara keseluruhan.

Kesimpulannya, pembuatan e-KTP di Kecamatan Jatinangor merupakan proses yang kompleks dan melibatkan berbagai faktor yang saling terkait. Meskipun terdapat peningkatan jumlah permohonan e-KTP dari tahun ke tahun, masih banyak kendala yang perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Beberapa masalah seperti waktu tunggu yang lama, kurangnya kejelasan informasi, dan sikap petugas yang kurang baik merupakan isu-isu yang perlu menjadi perhatian serius. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai isu-isu yang ada dan memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi pemerintah daerah dalam rangka perbaikan layanan. Dengan melakukan perbaikan di berbagai aspek yang telah disebutkan, diharapkan pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Jatinangor dapat ditingkatkan, sehingga masyarakat merasa lebih puas dan mendapatkan haknya sebagai warga negara dengan baik.

Berdasarkan latar belakang perumusan masalah tersebut, Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang dengan judul : **“Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang”.**

## Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks penelitian di atas, peneliti bermaksud merumuskan masalah penelitian yaitu : “Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang?”

## Tujuan Penelitian

Berdasarkan hasil rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, maka tujuan ditulisnya penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang.

## Kegunaan Penelitian

## Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat melengkapi atau menambahkan referensi khususnya penelitian mengenai Kualitas Pelayanan pada program Studi Administrasi Publik supaya semakin banyak hasil – hasil kajian akademis yang membantu perkembangan Pelayanan Publik yang semakin realistis dan efektif dalam menjawab atau menyelesaikan suatu masalah.

## Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau evaluasi bagi Pemerintah Kabupaten Sumedang, khususnya Kecamatan Jatinangor dalam memberikan Pelayanan Publik kepada masyareakat Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang khususnya pelayana e-KTP.