

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Pendahuluan

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pembuatan E-KTP. Tentunya pembuatan E-KTP ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk Kabupaten Ponorogo. Pelaksanaan E-KTP dipandang sangat relevan dalam rencana pemerintah untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas guna menghasilkan data kependudukan yang lebih cepat dan akurat. Pembuatan E-KTP ini menjadi salah satu identitas penduduk yang wajib dimiliki oleh seluruh warga Negara Republik Indonesia. Kartu Tanda Penduduk dikenal dengan nama electronic Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) yang memiliki masa berlaku seumur hidup. Dengan adanya E-KTP berguna untuk identitas diri dan selain itu juga KTP salah satu wujud pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya.

Dengan hasil peninjauan yang peneliti lakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo, peneliti menemukan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo masih belum optimal seperti tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, belum optimalnya pemanfaatan data penduduk, kurang optimalnya pelayanan. Sehingga masih ada keluhan ataupun pengaduan

Masyarakat berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Ponorogo belum efektif dan efisien. Adanya keberadaan pegawai dalam organisasi di Disdukcapil Kabupaten Ponorogo mendahulukan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan. Sebab suatu organisasi membutuhkan pegawai yang handal yang mampu memberikan pelayanan dengan baik, mampu memberikan informasi terhadap masyarakat serta menggunakan sarana dan prasarana yang ada dalam proses pelayanan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok birokrasi untuk memberikan bantuan dalam pelayanan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dengan tujuan untuk mewujudnya tertib administrasi kependudukan dalam skala Nasional dan menjamin kepastian hukum hak sipil. Salah satu contoh bentuk pelayanan yang paling sering kita temui adalah pelayanan administrasi kependudukan seperti pelayanan Kartu Tanda Pendudukan (KTP). Dengan Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan maka pemerintah mengeluarkan peraturan yang

tentukan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006, KTP merupakan dokumen kependudukan pribadi seseorang sebagai warga negara Indonesia. Pemberlakuan E-KTP seumur hidup ini dalam Undang-undang No.24 Tahun 2013 dalam pasal 64 ayat 4 menyebutkan masa berlaku KTP selama 5 tahun. Sementara dalam ayat 5 disebutkan penduduk berusia 60 tahun diberi KTP yang seumur hidup. Kemudian E-KTP berlaku secara nasional sehingga tidak perlu lagi membuat KTP local untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya.

Menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018:63), kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empahty*). Kualitas pelayanan harus dinilai dari sudut pandang penerima karena kepuasan dari sisi mahasiswa dapat dijadikan acuan sebagai perbaikan yang baik dalam meningkatkan citra perguruan tinggi ditengah masyarakat. Pelayanan akademik adalah kegiatan yang ditawarkan untuk mencapai tujuan akademik baik secara langsung maupun tidak langsung yang bersifat tidak kasat mata dari pihak perguruan tinggi yang diberikan kepada mahasiswa untuk menyelesaikan permasalahan akademik selama masa studi berlangsung. Layanan akademik memiliki peranan yang besar dalam bidang pendidikan (Tampubolon, 2001).

Salah satu perubahan yang sangat esensial yaitu menyangkut kedudukan, tugas pokok dan fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan

secara prima kepada masyarakat. Dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Salah satu permasalahan kurang adanya pelayanan yang belum optimal dari segi kualitas pegawai kurang maksimal dan Kurangnya bersosialisasi kepada masyarakat menyebabkan minimnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan pentingnya pelayanan E-KTP. Hal ini mengakibatkan banyak warga yang tidak tahu cara mengurus E-KTP, persyaratan yang diperlukan, maupun manfaat dari kepemilikan E-KTP itu sendiri. Akibatnya, proses pelayanan E-KTP menjadi terhambat, banyak warga yang belum memiliki E-KTP, serta potensi terjadinya kekeliruan dalam proses pengurusan dokumen administrasi kependudukan.

Sosialisasi yang lebih intensif dari pihak pemerintah serta akses informasi yang mudah dijangkau masyarakat perlu ditingkatkan untuk mengatasi permasalahan ini. Dan dikarenakan juga kinerja pegawai sedikitnya pengetahuan tentang penggunaan E-KTP, hal itu menyebabkan pelayanan pembuatan E-KTP kurang maksimal kemampuan pegawai dilihat dari pegawai yang kurang menguasai bidang dan tugas masing-masing. Para pegawai kurang serius dan sungguh-sungguh dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya sehingga tujuan diharapkan intansi tersebut tidak akan maksimal. Kurangnya jiwa profesionalisme dan belum tumbuhnya kesadaran dan pentingnya tujuan intansi yang berorientasi pada hasil sehingga pelayanan yang diberikan tidak maksimal.

Dalam hal pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan dipersipikan baik memuaskan, jika kualitas jasa atau layanan yang diterima rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan akan dipersepsikan buruk. Dengan demikian, fungsi pemerintah bukan hanya terbatas pada aktivitas pemberian pelayanan yang di berikan kepada masyarakat tersebut betul-betul berkualitas, berdasarkan hal-hal tersebut telah mencerminkan karakteristik pelayanan yang di inginkan masyarakat yaitu pelayanan yang waktunya semakin singkat, mutunya semakin baik, biayayanya semakin murah. Pelayanan publik di artikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah di tetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan Ada beberapa permasalahan utama dengan kualitas pelayanan pada pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo sabagai berikut :

1. *Realibility*

Kehandalan (*Realibility*) pada pelayanan EKTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo belum berjalan dengan baik. Hal tersebut pelayanan informasi terkait pengurusan E-KTP masih menghadapi berbagai kendala. Informasi yang disampaikan sering kali tidak konsisten dan akurat akibat kurangnya koordinasi internal dan pembaruan informasi yang tidak

terstandarisasi. Selain itu, meskipun ada SOP, waktu penyelesaian pelayanan sering kali tidak sesuai dengan yang dijanjikan karena masalah teknis seperti jaringan atau alat yang rusak, kurangnya persiapan berkas pemohon, antrean panjang, dan sistem yang sering error. Untuk meningkatkan kualitas layanan, perlu ada perbaikan pada infrastruktur, manajemen, serta pemahaman masyarakat mengenai persyaratan yang diperlukan.

2. *Assurance*

Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) pada pelayanan EKTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo masih belum berjalan dengan optimal. Hal tersebut peneliti melihat pelayanan pengurusan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Ponorogo belum optimal. Meskipun petugas berupaya memperbaiki kesalahan dan memberikan informasi terkait kebijakan bebas biaya, masih terdapat kendala dalam memberikan jaminan kepastian waktu penyelesaian. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk mengidentifikasi masalah teknis dan data yang tidak lengkap, sementara Kepala Bidang Pelayanan menekankan pentingnya proses bertahap. Operator lebih memfokuskan pada antrean dan situasi pelayanan yang ada. Selain itu, meskipun informasi mengenai pembaruan E-KTP tanpa biaya sudah rutin disampaikan, penyampaian tersebut masih bersifat reaktif dan tidak selalu diberikan kepada seluruh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa,

meski ada perbaikan, pelayanan masih terhambat oleh berbagai faktor internal.

Kualitas pelayanan dapat dinilai dari persepsi masyarakat mengenai pelayanan yang sudah dirasakan, apakah pelayanan tersebut sudah sesuai tidak dengan apa yang diharapkan masyarakat. Masyarakat bisa menilai sendiri baik buruk nya kualitas pelayanan yang mereka terima. Jika layanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan berarti kualitas pelayanan itu baik, tetapi jika layanan yang diterima tidak sesuai dengan apa yang diharapkan berarti kualitas pelayanan buruk. Kualitas yang optimal bergantung kepada perilaku yang tercermin oleh para pegawai itu sendiri. Perilaku tersebut meliputi sikap dan disiplin pegawai pada pelaksanaan tugas yang dikerjakan. Pada dasarnya pengawasan camat terhadap kualitas pelayanan yang melakukan proses pelayanan publik terhadap kegiatan administrasi yang modern. Oleh karena itu pengawasan disdukcapil tersebut juga tidak hanya melalui pengawasan yang berupa, akan tetapi juga pengawasan terhadap alat-alat pendukung dari proses kualitas pelayanan untuk memberikan semaksimal terhadap masyarakat. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penelitian memfokuskan permasalahan dan membuat penelitian dengan judul

1.2 Fokus Penelitian

Fokus Penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo Provinsi Jawa Timur, menggunakan teori dari Zeithaml-

Parasurman-Berry (1990) yang diterjemahkan oleh Pasolong dan 5 dimensinya :

1. *Tangible* (Bewujud/Bukti Langsung)
2. *Reliability* (kandalan)
3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

1.3 Rumusan Masalah

Bagaimana kualitas pelayanan pegawai pada proses pembuatan E-K TP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo Provinsi Jawa Timur ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini, dalam rangka berdasarkan rumusan masalah yaitu untuk menyetujui kualitas pelayanan pegawai pada proses pembuatan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo Provinsi Jawa Timur adalah untuk memastikan layanan yang cepat, efisien, ramah, dan sesuai standar, sehingga masyarakat mendapatkan dokumen kependudukan dengan mudah dan tepat waktu.

1.5 Kegunaan Penelitian

a) Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi dalam menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh dan bagi

pengembangan Ilmu Administrasi Negara umumnya, khususnya mengenai partisipasi masyarakat dalam kualitas pelayanan pada pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo Provinsi Jawa Timur.

b) Kegunaan Praktis

Secara Praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta masukan yang berguna sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi mengenai kualitas pelayanan pada pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo Provinsi Jawa Timur.