

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan Administrasi di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh penelitian dan penyelesaian yang komprehensif. Hipotesis seperti itu secara kualitatif misalnya dapat dengan mudah dibuktikan dimana sebagai tuntutan Pelayanan Publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak kita lihat. Harus diakui bahwa Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format Pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri.

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah amanah yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana definisi mengenai 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 disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik.



Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Dalam Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup untuk warga negara Indonesia dan untuk warga asing disesuaikan dengan dengan masa berlaku izin tinggal tetap.

Penduduk WNI dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap yang telah berumur 17 tahun atau telah menikah atau pernah menikah wajib memiliki KTP-el. KTP-el tersebut berlaku secara nasional. Orang asing wajib melaporkan perpanjangan masa berlaku atau mengganti KTP-el paling lambat 30 hari sebelum tanggal masa berlaku izin tinggal tetap berakhir, dan penduduk wajib membawa KTP-el saat bepergian.

Dalam KTP-el tersimpan cip yang memuat rekaman elektronik data perseorangan. Masa berlaku KTP-el untuk WNI adalah seumur hidup, sedangkan untuk orang asing berlakunya disesuaikan dengan masa berlaku izin tinggal tetap. Dalam hal terjadi perubahan elemen data, rusak atau hilang, penduduk pemilik KTP-el wajib melaporkan kepada instansi pelaksana untuk dilakukan perubahan atau

penggantian. Elemen data penduduk tentang agama yang belum diakui sebagai agama berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan atau bagi penghayat kepercayaan tidak diisi, tetapi tetap dilayani dan dicatat dalam database kependudukan.

Berdasarkan Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional dalam Pasal 1 ayat (9) menjelaskan tentang KTP berbasis NIK secara Nasional yang selanjutnya disingkat E-KTP adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. E-KTP atau Kartu Tanda Penduduk adalah merupakan dokumen kependudukan yang memuat sebuah sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup.

Pelayanan administrasi merupakan tanggung jawab pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Cimahi atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan public atau masyarakat. Rasa puas masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini, dimana dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur

pokok yaitu biaya yang relative murah, waktu untuk mengerjakan relatif cepat dan mutu yang diberikan relatif lebih bagus.

Pelayanan publik sebagai salah satu bentuk barang publik (*public goods*) yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah selayaknya diimbangi dengan kualitas layanan yang baik, sehingga masyarakat akan manaruh kepercayaan kepada pemerintah. Pelayanan publik yang prima akan menghasilkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah, yang selanjtnya akan mendorong masyarakat untuk mendukung dan menaati pemerintah karena kesadaran dan kesukarelaan, bukan karena paksaan.

Dari berbagai masalah yang telah disebutkan, diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Pemerintah Kota Cimahi belum sepenuhnya memberikan layanan yang sesuai deng harapan dan keinginan masyarakat. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis tentang:

“ Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Cimahi “

B. Fokus Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, bahwa fokus penelitian menyangkut kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Cimahi.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Cimahi ?
2. Faktor-faktor apa yang menjadi pendukung dan penghambat kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Cimahi ?

D. Maksud dan Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti guna mengetahui dan mempelajari :

1. Untuk mengetahui dan menggambarkan bagaimana kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Cimahi
2. Untuk mengetahui dan menggambarkan faktor yang menjadi pendukung dan penghambat kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Cimahi

E. Manfaat Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Pada prinsipnya untuk mengembangkan teori-teori akademis dalam rangka memberikan kontribusi pemikiran dari segi efek keilmuan dan secara akademik dalam pengembangan konsep-konsep secara teori-teori pelayanan public dan kepuasan masyarakat serta mencari fakta yang jelas di setiap lembaga instansi

pemerintahan Indonesia tentunya pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Cimahi.

2. Kegunaan Praktis

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Cimahi

Kegunaan penelitian ini secara praktis diharapkan dapat menjadi salah satu ide untuk kedepannya bagi pemerintah khususnya bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Cimahi agar dapat memperbaiki dan mengembangkan system pemerintahan dari segi pelayanan kepada masyarakat.

2. Bagi Umum

Penelitian ini diharapkan merupakan perbandingan bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian tentang pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

3. Bagi Peneliti

Untuk mengimplementasikan ilmu yang telah dipelajari oleh peneliti dalam setiap perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

F. Kerangka Pemikiran

Untuk mempermudah pemecahan suatu masalah yang dihadapi, secara ilmiah memerlukan kerangka pemikiran sebagai bahan acuan dalam memecahkan suatu

masalah tersebut yaitu pendapat para ahli sebagai landasan teoritis dalam penelitian ini.

Menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2008:147) memberikan definisi kepuasan masyarakat sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara harapan dengan kenyataan, sehingga nantinya secara riil dapat diketahui atribut yang memiliki hubungan kuat dengan kepuasan masyarakat”.

Untuk mengukur kepuasan masyarakat peneliti mengembangkan pengukuran kepuasan masyarakat merujuk pada Kenedy dan Young (dalam Supranti 2006:27) ada 5 dimensi kepuasan masyarakat yaitu :

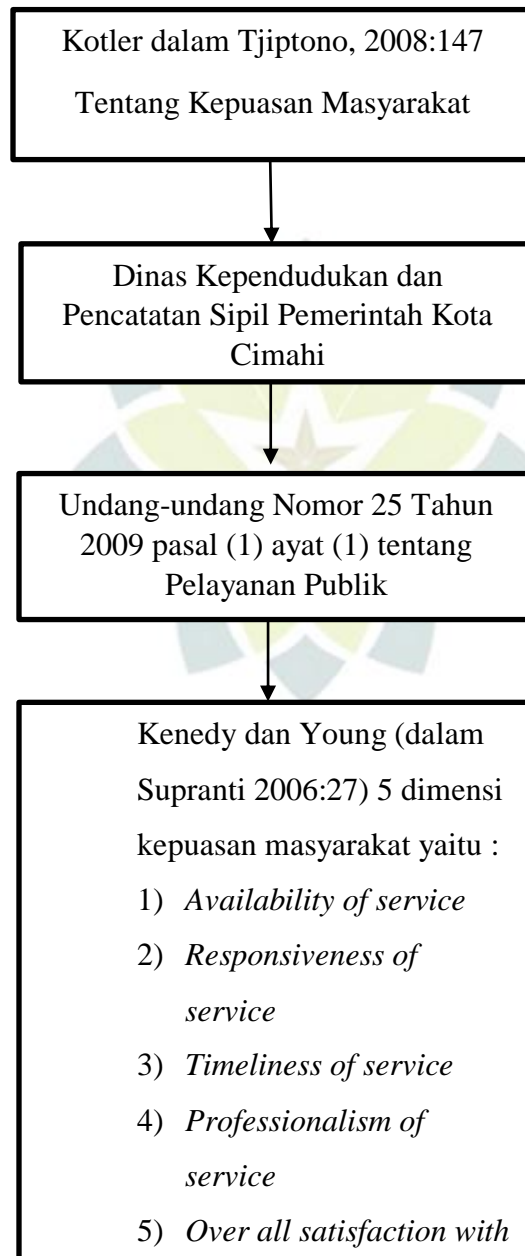
- 1) *Availability of service* (keberadaan pelayanan) yaitu tingkatan dimana masyarakat dapat kontak langsung dengan pegawai pelayanan.
- 2) *Responsiveness of service* (ketanggapan pelayanan) yaitu tingkatan dimana pegawai pelayanan beraksi dengan cepat terhadap permintaan masyarakat.
- 3) *Timeliness of service* (ketepatan waktu pelayanan) yaitu tingkatan dimana pekerjaan diselesaikan dalam kerangka waktu, sesuai dengan perjanjian.
- 4) *Professionalism of service* (profesionalisme pelayanan) yaitu tingkatan dimana pegawai pelayanan menggunakan perilaku dan gaya professional yang tepat selama bekerja dengan masyarakat.

5) *Over all satisfaction with service* (kepuasan keseluruhan dengan pelayanan) yaitu tingkatan dimana pegawai pelayanan memperlakukan masyarakat dengan baik.

Suatu ukuran kepuasan masyarakat yang tinggi mencakup kecakapan petugas, keramahan pelayanan suasana lingkungan yang nyaman, waktu tunggu yang singkat, dan aspek pelayanan lainnya.

Menurut UU Nomor 25/2009, Bab 1 Pasal 1, ayat (1), pengertian 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.



Gambar 1.1**Alur kerangka pemikiran penelitian**

G. Proposisi

Berdasarkan dari latar belakang penelitian, rumusan masalah serta kerangka pemikiran maka dapat diambil proposisi yaitu bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Cimahi akan optimal apabila dengan memperhatikan 5 dimensi kepuasan masyarakat yaitu, *availability of service, responsiveness of service, timeliness of service, professionalism of service, over all satisfaction with service.*

