

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik menyebutkan 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 disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Begitupun tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 15 Tahun 2016 bahwa Pelayanan Publik adalah 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.

Salah satu dari penyelenggaraan layanan publik ialah instansi pemerintah. Bentuk pelayanan dari instansi pemerintah ini diantaranya yaitu pada bidang administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Karawang mempunyai tugas menyelenggarakan secara operasional sebagian kewenangan Pemerintah Kabupaten Karawang dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil. Landasan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan diatur dalam Undang – Undang no 23 tahun 2006 dan kemudian direvisi dalam Undang – Undang no 24 tahun 2013. Begitupun tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Karawang No. 4 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Pelayanan akan administrasi kependudukan ini sangatlah penting, Oleh karena itu diharapkan dapat terselenggara pelayanan yang berkualitas. Namun pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Dapat dilihat pula dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2020. Dimana terdapat beberapa unsur pelayanan yang nilai rata-rata nya rendah di Disdukcapil Kabupaten Karawang.

**Tabel 1. 1**  
**Data SKM Disdukcatpil (Pelayanan Adminduk) Tahun 2020**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	Persyaratan	3,100
2	Prosedur	3,017
3	Waktu Pelayanan	3,100
4	Biaya/tarif	3,200
5	Produk layanan	3,167
6	Kompetensi pelaksana	3,360
7	Perilaku pelaksana	3,283
8	Maklumat Pelayanan	3,633
9	Penanganan Pengaduan	2,900

**IKM UNIT PELAYANAN : 79,78**

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Karawang,2021

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Dapat dilihat pada tabel bahwa unsur pelayanan Penanganan Pengaduan merupakan unsur yang paling rendah dengan nilai rata-rata 2,900 dari skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Hal ini terjadi karena masyarakat tidak mendapatkan jawaban atau respon atas permasalahan pelayanan dari petugas pelayanan. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Hal ini menunjukkan masih rendahnya aspek daya tanggap dalam pengukuran kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya yaitu permasalahan dalam prosedur. Dapat ditunjukkan dari masih kurangnya informasi yang diberikan Disdukcapil mengenai standar pelayanan pelaksanaan prosedur sehingga membuat prosesnya belum efektif dan menjadi penyebab kurangnya kelengkapan persyaratan yang dibawa masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan. Kurang lengkapnya persyaratan tersebut secara tidak langsung akan menghambat proses pembuatan E-KTP sehingga akan berpengaruh pada lamanya pembuatan E-KTP.

Permasalahan lain dalam pelayanan publik administrasi kependudukan di Kantor Disdukcapil yaitu terkait dengan sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya. Faktor sarana dan prasarana adalah salah satu faktor yang mendukung kelancaran pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Tingginya intensitas pemohon layanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil membuat ruangan di dinas tersebut selalu dipenuhi masyarakat, namun yang menjadi permasalahannya adalah ruangan yang kecil dan tidak bisa menampung para masyarakat yang datang ke dinas tersebut.

Karena berdasarkan pada Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Disdukcapil menyatakan bahwa rata-rata setiap harinya ada sekitar 1.600 pemohon yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang untuk mengurus dokumen

kependudukan sedangkan luas ruangan pelayanan dirasa kurang memadai untuk menampungnya. Hal ini juga dibuktikan dengan adanya penganggaran sebesar Rp.5 Miliar untuk membangun Gedung Baru Disdukcapil karena dirasa kurang representatif. Dari situasi ini terlihat bahwa masih rendahnya aspek tangible/bukti fisik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karawang.

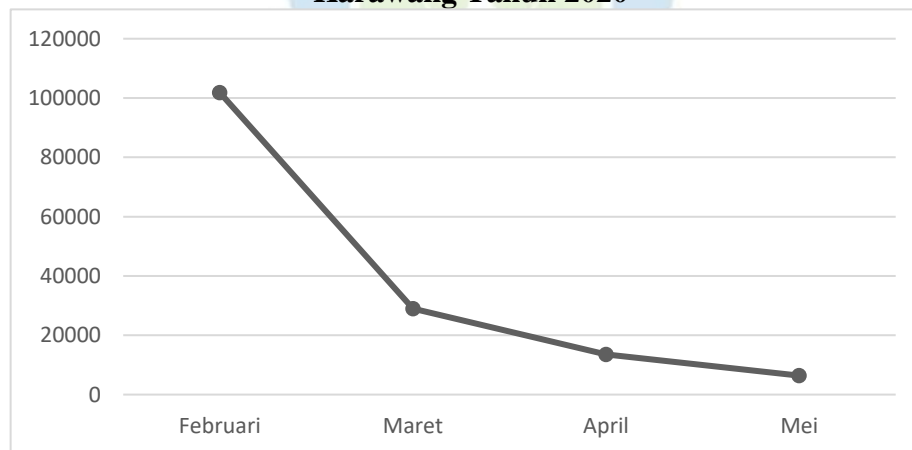
Selain itu adanya keterlambatan pelayanan terhadap masyarakat, dimana pegawai tidak mampu memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang tersedia. Keluhan mengenai keterlambatan proses pelayanan menjadi faktor yang sering terjadi dalam pemberian pelayanan E-KTP. Keterlambatan dalam proses pelayanan selain disebabkan karena masih adanya masyarakat yang belum tahu prosedur pembuatan E-KTP, juga disebabkan karena terlalu banyaknya pekerjaan, sedikitnya waktu yang tersedia dan tidak adanya dukungan sistem berdampak pada menurunnya kualitas kerja. Seperti rasio pegawai dengan jumlah pemohon dokumen kependudukan yang tidak seimbang.

Lambatnya pemberian pelayanan semakin merusak citra pegawai negeri sipil. Citra itu akan semakin memburuk ketika di era pandemi ini banyak pembatasan yang dilakukan terkait pelayanan. Seperti peraturan layanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu adanya Pembatasan jam operasional. Yang semula pelayanan berlangsung dari hari

Senin sampai Jumat, namun kini diubah menjadi hari Senin sampai Kamis dengan batas waktu layanan pukul 12.00 WIB.

Hal ini tentu semakin memperburuk keadaan terutama dalam hal melayani masyarakat. Masyarakat semakin lama untuk mendapatkan pelayanan. Hal ini seperti terdapat pada grafik dibawah bahwa pencetakan e-ktp mengalami penurunan pada angka pelayanan.

**Gambar 1. 1**  
**Grafik Pelayanan Pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Karawang Tahun 2020**



Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang, 2021

Pada grafik diatas terlihat adanya penurunan jumlah pencetakan dari bulan februari hingga bulan mei. Hal tersebut secara tidak langsung akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karawang kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa ada beberapa permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan dalam penyelenggaraan

pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang tidak sesuai dengan indikator penilaian kualitas pelayanan publik yaitu pada aspek bukti fisik, ketidaktahuan masyarakat mengenai prosedur pelayanan dalam aspek kehandalan, aspek daya tanggap dan aspek jaminan ketepatan waktu pelayanan. Maka dari itu sangat penting kiranya mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui lebih jauh tentang “Kualitas Pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dalam permasalahan penelitian yang diajukan berfokus pada :

1. Rendahnya penanganan pengaduan terhadap permasalahan yang dialami oleh masyarakat.
2. Kurangnya informasi dari Disdukcapil mengenai persyaratan yang dibutuhkan saat melakukan pengurusan administrasi kependudukan.
3. Sarana dan Prasarana yang belum memadai baik secara operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya.
4. Keluhan mengenai keterlambatan proses pelayanan yang tidak sesuai dengan standar operasional pelayanan terutama dalam pelayanan E-KTP
5. Turunnya angka pelayanan dalam hasil percetakan E-KTP yang diberikan kepada masyarakat.

## **C. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan pada fenomena masalah di atas, maka peneliti merumuskan beberapa permasalahan yaitu :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan E-KTP dari aspek Keandalan di Kantor Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan E-KTP dari aspek Daya Tanggap di Kantor Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang?
3. Bagaimana Kualitas Pelayanan E-KTP dari aspek Jaminan di Kantor Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang?
4. Bagaimana Kualitas Pelayanan E-KTP dari aspek Empati di Kantor Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang?
5. Bagaimana Kualitas Pelayanan E-KTP dari aspek Bukti Fisik di Kantor Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Dengan memperhatikan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan E-KTP pada aspek Keandalan di Kantor Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang



2. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan E-KTP pada aspek Daya Tanggap di Kantor Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang
3. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan E-KTP pada aspek Jaminan di Kantor Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang
4. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan E-KTP pada aspek Empati di Kantor Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang
5. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan E-KTP pada aspek Bukti Fisik di Kantor Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang

#### **E. Manfaat Hasil Penelitian**

- a. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menambah wawasan untuk referensi di lingkungan akademis sehingga nantinya dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingsn.

- b. Secara Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat diguynakan sebagai masukan bagi pelaksanaan dan pengembangan inovasi daerah yang ada di Indonesia dengan memberikam pelayanan yang lebih inovatif dan efisien.

## **F. Kerangka Pemikiran**

Fokus pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang, dimana kualitas pelayanan merupakan aspek kajian dan kegiatan dari Administrasi Publik.

Kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan suatu lembaga atau perusahaan dalam memberikan kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen. Menurut Lewis & Booms dalam (Tjiptono, 2012:157). Pendekatan yang peneliti gunakan dalam penelitian ini mengenai indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) dalam Hardiyansyah (2011:42) yaitu:

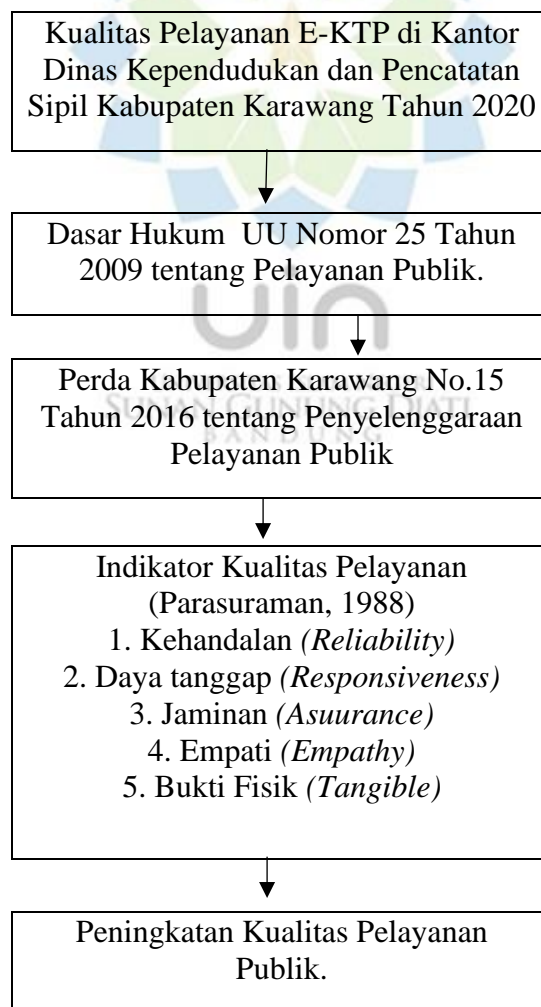
1. **Kehandalan (Reliability),**  
Yaitu kemampuan lembaga untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. **Daya tanggap (Responsiveness)**  
Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. **Jaminan (Assurance)**  
Yakni perilaku para pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pelanggannya yang dilayaninya.
4. **Empati (Empathy)**

Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

#### 5. Bukti fisik (Tangibles)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan meterial yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

**Gambar 1. 2**  
**Skema Kerangka Berpikir**





uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG