

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fokus perhatian masyarakat terhadap pemerintah adalah masalah pelayanan umum atau pelayanan publik, terutama di sektor administrasi kependudukan. Administrasi Kependudukan menurut pasal 1 ayat (1) Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 atas perubahan Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang “rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”.

Setiap penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat oleh suatu instansi pemerintah harus berdasarkan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang handal, efisien, maksimal, dan sesuai prosedur agar terwujud akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, integritas dan netralitas pada sektor pelayanan. Pelayanan publik menjadi prioritas utama lembaga eksekutif yang tidak dapat ditanggungjawabkan kembali kepada pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Sebab, jika indikator utama kualitas pelayanan menurun, dapat diasumsikan bahwa semua sektor akan mengalami kinerja yang buruk, sehingga harus ada upaya serius untuk menjamin ketetapan pelayanan kepada masyarakat sesuai manfaat dan prosedur kerja pemerintah.

Pelayanan publik diharuskan berdasar pada standar operasional yang sudah ditetapkan sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus menerapkan pelayanan prima terutama berkaitan dengan hal teknis seperti sesuai standar operasional prosedur, kinerja sumber daya manusia, tepat sasaran, kepastian waktu, hingga akurat.

Pemerintah wajib menyelenggarakan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 setiap orang yang menjadi Warga Negara Indonesia berhak dan dijamin mendapatkan pelayanan aparatur pemerintah, baik pelayanan administrasi ataupun berupa barang dan jasa. Keefektivitasan pelayanan publik tercapai apabila masyarakat mendapatkan kepuasan dari pelayanan. Di mana layanan tidak terlalu rumit, dan di mana kebutuhan teknis dan administrasi diperjelas, lebih mudah untuk mengevaluasi seberapa puas publik dengan layanan secara keseluruhan, kepastian waktu pengerjaan layanan, akurasi produk layanan, kemudahan akses layanan, dan kenyamanan masyarakat dalam proses pelayanan. Dalam mencapai keefektivitasan layanan publik yang menjadi aktor kunci adalah sumber daya pada aparatur pemerintah itu sendiri sehingga perlu ditingkatkan disiplin kerja aparatur pemerintah tersebut.

Reformasi birokrasi di Indonesia mengharuskan percepatan dan perkembangan terutama di bidang pelayanan publik. Akibatnya, reformasi pada sektor publik sangat penting dari sistem tradisional ke sistem yang kontemporer guna meningkatkan mutu dan keefektivitasan dalam pelayanan yang diberikan. Pembuatan kartu tanda penduduk merupakan pelayanan publik (KTP) yang banyak

diminta. Setiap orang yang tinggal di bawah yurisdiksi pemerintah Indonesia wajib memiliki KTP, atau kartu identitas. Pada tahun 2011, Kartu Tanda Penduduk (KTP) konvensional yang hanya tersedia dalam bentuk kartu fisik digantikan oleh Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), yang secara fisik mirip tetapi bersifat digital, dalam kata lain KTP bentuk ini memudahkan setiap penduduk untuk mendapatkan akses tertentu karena secara data identitasnya valid dan disahkan oleh lembaga legalitas negara. Dengan adanya program Kartu Tanda Penduduk Elektronik, yang selanjutnya disingkat KTP-el menjadi langkah maju pemerintah dalam mendukung birokrasi reformasi penyelenggaraan pelayanan di bidang administrasi kependudukan Indonesia. Sedangkan pengertian KTP-el dalam pasal 1 angka 14 berdasarkan Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 mengenai Administrasi Kependudukan bahwa KTP-el merupakan KTP yang dilengkapi dengan *chip* identifikasi legal penduduk yang diterbitkan instansi pemerintah pelaksana.

Instansi pemerintah pelaksana yang menerbitkan layanan KTP-el ini berlaku diseluruh pemerintahan wilayah Indonesia. Salah satu instansi pemerintah pelaksana pembuatan KTP-el adalah Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat yang membantu masyarakat dalam proses pembuatannya dengan sesuai prosedur yang berlaku. Berdasarkan dan BPS Tahun 2021 bahwa Kecamatan Tanjungsari terdiri dari 12 desa yang mempunyai total penduduk sejumlah 91.606 jiwa (terdiri atas 47.598 laki-laki serta 44.318 perempuan, yang terhimpun dalam 28.528 kepala keluarga). Dengan banyaknya penduduk di wilayah tersebut sehingga berpengaruh terhadap pelayanan publik di

Kecamatan Tanjungsari terkait permohonan masyarakat dalam pembuatan KTP-el baik secara langsung masyarakat melakukan perekaman data kependudukan di kecamatan, maupun secara kolektif dari masing-masing desa untuk rekam data ke pihak kecamatan. Layanan pencatatan data Kabupaten Tanjungsari bagus, namun mendapatkan Kartu Tanda Penduduk Elektronik menghadirkan tantangan tertentu yang perlu dibenahi (KTP-el). Dalam pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan sesuai dengan Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Sumedang Nomor 6 Tahun 2015 mengenai Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan pasal 49 bahwa pelayanan pembuatan dokumen di Kabupaten Sumedang tidak dipungut biaya atau gratis. Kabupaten Tanjungsari, sesuai dengan Peraturan Daerah, memberikan pelayanan gratis di bidang pengelolaan dan penerbitan dokumen kependudukan, khususnya di bidang pembuatan KTP-el. Dengan begitu, pihak kecamatan berharap minat dan kesadaran masyarakat Tanjungsari terhadap pentingnya dokumen kependudukan meningkat yang menjadi tujuan utama program Gerakan Indonesia Sadar Administrasi (GISA).

Oleh karena itu, efektivitas dan efisiensi pelayanan menjadi isu yang sangat penting di kalangan pegawai Kecamatan Tanjungsari yang bertugas merekam data kependudukan, terutama dalam melayani masyarakat Tanjungsari secara administratif. Dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pegawai kecamatan berkomitmen melaksanakan aturan kerja dan peraturan atau prosedur kerja yang berlaku. Karena mereka berkomitmen bahwa kepuasan masyarakat merupakan bagian penting dari pelayanan publik. Seiring dengan upaya petugas kecamatan dalam memenuhi kepuasan masyarakat terhadap layanan proses perekaman data

kependudukan, namun berdasarkan fakta dan observasi penulis di lapangan masih terdapat permasalahan yang harus dihadapi pegawai kecamatan, hal tersebut dapat dilihat pada tabel data perekaman KTP-el berikut:

Tabel 1.1
Data Perekaman KTP-el di Kecamatan Tanjungsari Tahun 2021

No.	Bulan	Perekaman KTP-el	Target	Realisasi	%
1	Januari	136	926	824	88,98 %
2	Febuari	120			
3	Maret	150			
4	April	137			
5	Mei	125			
6	Juni	156			
Jumlah		824			

Sumber: Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang

Permasalahan yang timbul berupa pengaduan masyarakat yang mengeluhkan mengenai prosedur atau alur kerja persyaratan proses pembuatan KTP-el yang belum dipahami oleh sebagian masyarakat sehingga mereka terdapat kekurangan dalam proses pembuatannya. Hal tersebut dapat dilihat dari data perekaman pada proses pembuatan KTP-el yang ditampilkan tabel 1.1 bahwa dalam kurun waktu 6 bulan/ 1 semester perekaman data pembuatan KTP-el belum terealisasi semua, dimana pemohon perekaman data selama 1 semester adalah 926 orang, tetapi pada kenyataannya hanya dapat direalisasikan atau terkam datanya sebanyak 824 orang atau tercapai 88,98% dari pemohon pembuatan KTP-el di Kantor Kecamatan Tanjungsari.

Permasalahan lain yang menjadi hambatan dalam proses pembuatan KTP-el adalah tidak ada kejelasan mengenai rentang waktu penyelesaian KTP-el dari pegawai kecamatan. Hasil pengamatan penulis bahwa keterlambatan perekaman data KTP-el disebabkan oleh kurang memadai dan belum meningkatnya kualitas alat perekaman data di Kecamatan Tanjungsari sehingga estimasi waktu pengerjaan dan pemrosesan rekam data KTP-el menjadi lama. Selain itu, terdapat faktor eksternal sehingga menyebabkan rentang waktu perekaman data menjadi tidak jelas.

Pertama, ketidakjelasan waktu perekaman data menurut pegawai kecamatan yang menjadi operator aplikasi kependudukan mengatakan bahwa kendalanya adalah seringkali *server* basis data pada aplikasi kependudukan mengalami perbaikan atau *error* sehingga data tidak bisa dikirim dan *ter-update* di Disdukcapil Pemkab Sumedang.

Kedua, adanya gangguan sinyal pada provider penyedia jasa internet yang digunakan oleh pihak kecamatan sehingga data terlambat diterima oleh *server* Disdukcapil Pemkab Sumedang. Dan terakhir, penerbitan KTP-el di Disdukcapil Pemkab Sumedang kadang-kadang terjadi keterlambatan karena berbagai masalah seperti habisnya bahan fisik KTP-el sehingga harus menunggu dikirim dari pemerintah pusat.

Data mengenai kurang memadainya kualitas alat perekaman data di Kecamatan Tanjungsari dapat dibuktikan dengan adanya data inventaris barang yang rusak sebagaimana tabel berikut ini:

Tabel 1.2
Alat Perekaman Data di Kecamatan Tanjungsari

No.	Kategori	Jenis Alat	Jumlah	Keterangan
1	1 Set Alat Perekaman Data	Kamera	1	Berfungsi
		<i>Finger Print</i> /Sidik jari	1	Berfungsi baik
		Alat Tanda Tangan	1	Berfungsi baik
		Alat Deteksi Retina Mata	1	Berfungsi
2	1 Set Alat Perekaman Data	Kamera	1	Rusak
		<i>Finger Print</i> /Sidik jari	1	Rusak
		Alat Tanda Tangan	1	Rusak
		Alat Deteksi Retina Mata	1	Rusak

Sumber: Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang

Dengan menggunakan informasi dari Daftar Barang Kamar (DBR) pada catatan inventaris barang milik negara di wilayah Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Sumedang, kita dapat mengumpulkan data yang ditunjukkan pada Tabel 1.2. Tabel tersebut menjelaskan terdapat 2 (dua) set alat untuk merekam data KTP-el yang berbeda kondisi, dimana 1 set alat rekam data berfungsi dengan baik dan 1 lagi tidak berfungsi karena semua alatnya rusak. Perlengkapan yang ada pada 1 set alat perekaman data terdiri atas kamera, alat *finger print* / sidik jari, alat melakukan tanda tangan dan alat untuk mendeteksi retina mata. Kondisi tersebut mempengaruhi terhadap estimasi waktu perekaman data karena setiap perangkat / set membutuhkan rata-rata waktu perekaman selama 5 menit per orang, dengan adanya kerusakan seperangkat alat rekam data menyebabkan menumpuknya antrian pada perangkat yang berfungsi sehingga beban waktu yang diperlukan dalam perekaman data menjadi bertambah 2 kali lipat.

Hal lain yang menjadi faktor permasalahan pada perekaman data KTP-el, penulis mengklaim bahwa Kecamatan Tanjungsari masih kekurangan staf dalam hal tenaga pelayanan administrasi. Terlihat pada data petugas bidang pelayanan administratif di Kecamatan Tanjungsari sebagai berikut:

Tabel 1.3
Data Petugas Bidang Pelayanan Administratif

No.	Nama Petugas	Keterangan	Jabatan
1	Yanti Riana Sari, A.Ks. M.Si NIP. 19720331 199403 2003	PNS	Kepala Seksi Pelayanan
2	Muhamad Amin NIP. 19670518 200701 1006	PNS	Penerima dan Pemeriksa Berkas
3	Dian Rosdiana	Non PNS	Operator KTP-el (Perekaman)
4	Willy Amalia Sister	Non PNS	Operator KK
5	Rahmat Hidayat	Non PNS	Operator Website
6	Neng Dewi	Non PNS	Pencatat Register

Sumber Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang

Tabel 1.3 memuat informasi tentang staf administrasi bidang pelayanan di Kecamatan Tanjungsari, terdiri atas 6 orang, yaitu 1 orang Kepala Seksi Pelayanan, 1 orang Penerima dan Pemeriksa Berkas, 1 orang Perekam Data Kartu Tanda Penduduk (KTP), 1 orang Perekam Data Kartu Keluarga (KK), 1 orang Operator Website, dan 1 orang Pencatat Register. Sedangkan merujuk pada Tabel 1.1, dimana penduduk yang melakukan permohonan pembuatan KTP-el rata-rata per bulannya adalah 137 orang dengan fluktuasi jumlah pemohon yang tidak menentu setiap hari kerjanya, maka penulis berpendapat bahwa keenam petugas tersebut dapat dikatakan kurang efektif karena petugas terlibat dalam proses pembuatan KTP-el di Kecamatan Tanjungsari hanya 2 orang yaitu Muhamad Amin (Petugas Penerima dan Pemeriksa Berkas) dan Dian Rosdiana (Operator KTP-el).

Dilihat dari data di atas, perekaman data pembuatan KTP-el dalam kurun waktu 6 bulan/ 1 semester belum terealisasikan semua atau tidak mencapai target. Begitu juga dengan data mengenai alat perekaman yang mengalami kerusakan dan ditambah lagi dengan kurangnya sumber daya manusia di bagian pelayanan administratif, maka untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik dapat dilakukan melalui penelitian dengan judul “Efektivitas Pelayanan Publik Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang.”

1.2 Identifikasi Masalah

Dengan dipaparkannya latar belakang tersebut maka penulis dapat mengidentifikasi permasalahan tersebut berupa :

1. Tidak tercapainya target pada perekaman data Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dalam kurun waktu 6 bulan terakhir.
2. Kualitas alat perekaman data serta kendala eksternal mengakibatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjungsari kurang efektif.
3. Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) di Bidang Pelayanan Administrasi pada Kecamatan Tanjungsari.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana proses pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang berjalan secara efektif?

2. Apa faktor-faktor yang mendukung dan menghambat proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui proses pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang berjalan secara efektif.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang.

1.5 Manfaat Hasil Penelitian

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini berpotensi memajukan Administrasi Publik, khususnya di bidang kebijakan pelayanan publik.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Peneliti / Penulis

Penelitian ini dijadikan sebagai prasyarat untuk memperoleh gelar sarjana, dan berguna untuk memperluas pengetahuan bagi peneliti, khususnya di bidang kebijakan publik, sehingga peneliti dapat menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama masa pembelajaran.

b. Bagi Instansi

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan permasalahan dan bagian dari saran untuk instansi terkait dalam merumuskan kebijakan serta dalam rangka meningkatkan keefektivitasan pelayanan publik pada instansi itu.

c. Bagi Masyarakat

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan memberikan informasi yang berguna bagi masyarakat tentang alur kerja pelayanan publik pada instansi pemerintah.

1.6 Kerangka Pemikiran

Relevansi suatu teori dapat menunjang keberhasilan penelitian, sehingga validitas penelitiannya tidak diragukan karena berpegang teguh kepada teori-teori yang telah ada sebelumnya, sedangkan penelitian ini merupakan pengembangan dan pengalaman penulis selama mengamati suatu studi kasus di Kecamatan Tanjungsari mengenai pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini berpegang teguh pada teori-teori sebagai berikut:

Pertama, *Grand Theory* yang menjadi pilihan adalah teori administrasi publik. Mengutip Nicholas Henry dalam (Pasolong, 2019: 9) mengartikan bahwa “Administrasi publik ialah kombinasi teori dan praktek yang kompleks. Tujuannya adalah untuk meningkatkan pemahaman publik mengenai pemerintah dan rakyat yang berada dibawah kendalinya, dan mendorong kebijakan publik untuk merespons kebutuhan sosial lebih cepat”.

Kedua, *Middle Theory* teori yang dipilih mengenai pelayanan publik. Mengutip Moenir dalam (Anggara, 2012: 568), mengatakan bahwa “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”.

Ketiga, *Applied Theory* teori yang dipilih adalah teori efektivitas. Untuk pengukuran efektivitas objek penelitian, penulis memilih teori efektivitas pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang dikutip dalam buku (Herdiyansyah, 2018: 57) mengatakan bahwa baik atau tidaknya suatu pelayanan dapat diamati dari seberapa tinggi mutu pelayanan, seperti:

- 1) Tampilan fisik (*Tangibles*), yaitu keadaan yang ada dalam mengukur suatu kualitas pelayanan sehingga dimensi suatu pelayanan terlihat bentuk fisiknya misalnya infrastruktur, material dan interaksi objek penelitian dalam memberikan fasilitas yang nyaman dan memudahkan proses layanan untuk masyarakat yang membutuhkannya.
- 2) Keandalan (*Reliability*), yaitu keandalan atau kompetensi kualitas layanan untuk memberikan layanan dalam waktu yang memberikan kualitas yang tepat. Oleh karena itu, perlu diketahui ketelitian petugas pelayanan dalam menghadapi pelanggan.
- 3) Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu daya tanggap pelayanan sehingga dalam memberikan pelayanan memiliki keinginan untuk membantu masyarakat dan rasa tanggung jawab atas pelayanan yang diberikan.
- 4) Jaminan (*Assurance*), yaitu jaminan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tentang ketepatan prosedur, waktu penyelesaian, dan produk yang dihasilkan oleh petugas pelayanan.

- 5) Empati (*Empathy*), yaitu memberikan rasa kenyamanan yang diberikan oleh pribadi petugas berdasarkan profesionalisme, sikap dan tingkah laku positif yang ditunjukkan kepada masyarakat sebagai pelanggan.

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran Penelitian

