

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Menurut Undang-Undang no 25 tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah mempunyai tujuan untuk mensejahterakan rakyatnya. Negara juga mempunyai kewajiban untuk memberikan layanan kepada masyarakat guna memenuhi hak dan kebutuhan. Dengan itu pemerintah memberikan fasilitas pelayanan untuk rakyat. Pelayanan publik merupakan fasilitas yang diberikan pemerintah untuk masyarakat. Dalam pelayanan publik ada yang memberikan pelayanan dan ada yang diberikan layanan. Yang memberikan pelayanan adalah aparat pemerintah, sedangkan yang dilayani adalah seluruh lapisan masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia jasa untuk masyarakat selalu dituntut untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin.

Setiap lembaga penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk khusus untuk kegiatan pelayanan publik adalah penyelenggara pelayanan publik. Yang melaksanakan pelayanan publik merupakan aparat pemerintah yang bekerja dalam institusi

penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Pasal 2 Ayat 3 Pemerintahan daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang menjadi urusan Pemerintah, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum, dan daya saing daerah.

Pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Aparat pemerintah yang bekerja dalam pelayanan publik, baik yang memiliki jabatan paling tinggi maupun staf yang berada dibawahnya memiliki tanggungjawab sangat besar terhadap masyarakat. Tidak hanya tanggungjawab saja, kualitas pelayanan, sikap dan perilaku aparat pemerintah dalam pelayanan publik merupakan penentu sebuah kepuasan dan keberhasilan kepada masyarakat. Perilaku aparat pemerintah dan kualitas pelayanan merupakan salah satu tolak ukur tercapainya pelayanan publik yang efektif dan sebuah penilaian terhadap kinerja pemerintah. Efektif atau tidaknya sebuah kinerja pemerintah dapat dilihat dari sasaran dan tujuan yang akan dicapai. Penilaian tersebut didapatkan dari masyarakat yang merasakan sebuah pelayanan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono, 1996 : 51) dalam (Nurdin, 2019) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau

melebihi harapan. Kualitas pelayanan publik belum efektif dan efisien apabila masih ada kekurangan-kekurangan dalam memberikan pelayanan. Masyarakat merasa belum puas akan pelayanan yang diberikan, hal tersebut ditandai dengan masih adanya keluhan dari masyarakat berkaitan dengan kurangnya kepedulian, tanggung jawab, keramahan, dan ketepatan waktu. Karena adanya keluhan tersebut pelayanan belum dapat diapresiasi, maka dari itu diperlukannya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan agar masyarakat merasa puas akan pelayanan dan fasilitas yang diberikan (Sembiring, Benny Kurniawan Putra, Heri Kusmanto, 2016).

Gambar 1. 1 Keluhan Masyarakat Terhadap Pelayanan



Sumber : *Instagram* @dukcapilkudus

Pada gambar 1.1 terdapat keluhan dari masyarakat. Keluhan tersebut diungkapkan pada tahun 2020, akun yang bernama @arini\_mama\_rasya

mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak ramah dan sangat mengecewakan.

Untuk menciptakan pelayanan publik yang baik, maka harus ada standar yang mengukur pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Standar pelayanan ini memberikan informasi kepada masyarakat yang berkaitan dengan prosedur pelayanan, persyaratan, waktu, dan biaya. Sehingga dalam pelayanan publik menjadi lebih efisien dan transparan. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan, dalam penyusunan standar pelayanan pada tahap awal penyelenggara pelayanan membuat rancangan standar pelayanan sebagai bahan diskusi dengan masyarakat, sebelum menyusun rancangan penyelenggara pelayanan harus mengidentifikasi standar pelayanan yang sebelumnya sudah ada. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggara pelayanan publik. Prinsip pelayanan publik meliputi :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan dan kenyamanan
6. Tanggungjawab
7. Sarana dan prasarana

8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Kabupaten Kudus merupakan salah satu Kabupaten yang ada di Provinsi Jawa Tengah. Banyak sekali pelayanan yang diberikan pemerintah, salah satunya adalah pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik. Warga Negara Indonesia (WNI) yang telah berumur 17 tahun keatas atau sudah menikah diwajibkan untuk memiliki kartu tanda penduduk, hal ini dilakukan sebagai tanda bukti kependudukan Indonesia atau sebagai kartu identitas kewarganegaraan.

Tabel 1. 1 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1	Persyaratan Pelayanan	3,5
2	Prosedur Pelayanan	3,5
3	Waktu Pelayanan	3,5
4	Biaya/tariff	4,0
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,7
6	Kompetensi Pelaksana	3,6
7	Perilaku Pelaksana	3,5
8	Maklumat Pelayanan	3,5
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,0
<b>Hasil Survey Kepuasan Masyarakat</b>		<b>90,80</b>

Sumber : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus

Hasil survey kepuasan masyarakat dalam pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus disimpulkan Konversi Survey Kepuasan Masyarakat : unsur kualitas pelayanan didapatkan hasil

pengalihan antara hasil penjumlahan NRR tertimbang dengan nilai dasar 25. Dengan demikian nilai SKM yang diperoleh 3,63 adalah  $3,63 \times 25$  (nilai dasar) = 90,80. Nilai SKM dari unsur kualitas pelayanan mencapai 90,80, maka kinerja unit pelayanan dikategorikan A (sangat baik). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus pernah mendapatkan penghargaan selama dua tahun berturut-turut pada tahun 2016 dan 2017, penghargaan yang didapatkan yakni sebagai *role model* Penyelenggaraan Pelayanan Publik dari Kementerian PAN dan RB. Penghargaan tersebut didapatkan karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus menunjukkan kinerja administrasi kependudukan yang baik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Daniel Andry Oktavianto terkait pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk bulan Januari-Juli tahun 2007 di Kabupaten Kudus, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit namun dalam waktu memproses surat-surat masih ada keterlambatan waktu (Oktavianto, 2008). 76% masyarakat menyatakan bahwa aparat pemerintah adil dalam melaksanakan prosedur pelayanan, tidak membeda-bedakan, dan masyarakat diharuskan antri fisik dan antri surat-surat permohonan. Kondisi sarana dan prasarana yang tersedia masih berfungsi dengan baik.

Berhubungan dengan hal tersebut, tanggungjawab, kualitas pelayanan, sikap dan perilaku aparat pemerintah dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik sangat penting untuk mengetahui tingkat kepuasan dan keberhasilan sebuah pelayanan publik yang diberikan untuk masyarakat. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah memutuskan tentang

Standar Pelayanan (SP) Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus Nomor 067.1/0344.1/14.00/2020. Tujuan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kudus dalam jangka menengah tahun 2018–2023 adalah untuk meningkatkan standar pengelolaan kependudukan guna mencapai Visi dan Misi Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah yang telah ditetapkan. Dibutuhkan suatu jaminan pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan bahwa pelayanan yang dilakukan memiliki kualitas sesuai dengan standar pelayanan. Maka dari itu, jaminan pelayanan tersebut memiliki orientasi untuk melakukan standar pelayanan secara konsisten.

Dari uraian singkat diatas, nilai survei kepuasan masyarakat sudah tinggi namun masih ada keluhan dari masyarakat. Maka penulis akan meneliti lebih jauh tentang “Analisis Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalahnya adalah :

- 1.2.1 Bagaimana pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus ?
- 1.2.2 Apakah ada upaya untuk memperbaiki pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu :

- 1.3.1 Untuk menganalisis pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus.
- 1.3.2 Untuk menganalisis upaya yang dilakukan untuk memperbaiki pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis, sebagai berikut :

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, informasi, dan dapat berguna sebagai ilmu pengetahuan kepada masyarakat bagaimana pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus. Selain itu, diharapkan pula dapat menjadi penunjang bagi pembaca dalam memberikan informasi dan ilmu pengetahuan mengenai upaya yang dilakukan dalam memperbaiki pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus agar masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan.



#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber data informasi bagi penulis dan pembaca. Penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan sebuah pandangan pemerintah Kabupaten Kudus terhadap pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik dan upaya dalam memperbaiki pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik.

#### **1.5 Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang ada sebelumnya dimaksudkan untuk menambah informasi dan dijadikan pembandingan pada penelitian ini. Berdasarkan penelitian yang sebelumnya yang berkaitan dengan pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik sudah ada penelitian yang dilakukan, antara lain sebagai berikut.

Penelitian terkait penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Kudus (Oktavianto, 2008) dengan judul “Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Kudus (Studi Kasus Layanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Periode Bulan Januari sampai dengan Juni Tahun 2007”. Penelitian ini menjelaskan hal kualitas atau mutu pelayanan. Segala sesuatu yang mampu memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan dianggap sebagai kualitas pelayanan. Terpenuhinya kebutuhan dan harapan pelanggan juga merupakan kualitas pelayanan, suatu pelayanan dianggap berkualitas jika mampu memberikan barang dan jasa (pelayanan) untuk memenuhi kebutuhan dan harapan tersebut. Dalam penelitian tersebut prosedur pelayanan tidak

berbelit-belit dan mudah dilaksanakan karena masyarakat telah mengetahui prosedur dan syarat pembuatan KTP. Kecepatan dalam memproses surat belum sesuai berdasarkan waktu yang ditentukan. Adanya keterlambatan waktu karena masyarakat Kabupaten Kudus belum mempunyai Nomor Induk Kependudukan (NIK), sehingga dalam proses identifikasi penduduk membutuhkan waktu. Dalam menjelaskan rincian biaya atau tariff, pegawai kurang jelas dalam menjelaskan. Jika masyarakat memberikan biaya lebih besar maka proses pembuatan KTP berjalan cepat. Kondisi sarana dan prasarana masih berfungsi dengan baik. Fasilitas fisik yang tersedia kurang memadai dan sesuai dengan kebutuhan jasa layanan. Dalam memberikan pelayanan pegawai tidak membedakan dalam memberikan pelayanan KTP antara masyarakat satu dengan yang lainnya. Penelitian tersebut menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian tersebut bermaksud untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata.

Penelitian yang kedua ini (Katuuk, 2015) berjudul “Efektivitas Kinerja Aparat Pemerintah dalam Pelayanan Publik di Desa Wusa Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara. Penelitian tersebut menjelaskan ada beberapa layanan yang belum efektif dan efisien karena masih ada kekurangan-kekurangan dalam pelayanan. Banyak orang membutuhkan dokumen kependudukan dalam waktu cepat, agar memiliki dokumen kependudukan tersebut dalam waktu cepat dilakukan dengan berbagai cara.

Salah satu cara tersebut adalah dengan memberikan uang kepada petugas pelayanan. Hal tersebut masih dianggap wajar karena orang tersebut sangat membutuhkan dokumen kependudukan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif karena obyek yang diteliti merupakan suatu fenomena atau kenyataan sosial.

Penelitian ketiga (Haryono & Eko Pujiyanto, 2013) ini dengan judul “Upaya Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Kecamatan Gedangan. Penelitian tersebut memberikan contoh cara untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yaitu dengan memberikan sosialisasi e-KTP terhadap masyarakat, sehingga diharapkan masyarakat memiliki kesadaran tentang pentingnya dokumen kependudukan tersebut. Pemerintah selalu memberikan pelayanan yang terbaik, contohnya dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kecamatan Gedangan pada Januari 2011 meluncurkan mobil pelayanan KTP keliling yang diharapkan dapat mempermudah masyarakat dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Perilaku birokrasi dalam pelayanan KTP elektronik seperti kepedulian dan tanggung jawab harus dijalankan secara optimal. Dalam hal kepedulian terutama pada ketanggapan melayani masyarakat sebagian masyarakat menilai masih kurang dan perlu ditingkatkan. Sebagian masyarakat merasa bahwa kedisiplinan aparat birokrasi perlu ditingkatkan, baik dalam hal kedisiplinan aturan, kehadiran, kepatuhan, dan etos kerja yang baik. Selain itu pada tanggung jawab masih perlu ditingkatkan karena masyarakat menilai masih kurang baik, tanggung

jawab tersebut meliputi tanggung jawab pada pimpinan, organisasi, tupoksi, dan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara, rinci, jelas, akurat tentang proses upaya optimalisasi kualitas pelayanan publik dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik di kantor Kecamatan Gedangan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang rinci, tidak manipulatif, dan nyata dengan melihat masalah dan tujuan penelitian.

Penelitian keempat (Dwimawanti, 2004) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah). Penelitian ini memberikan penjelasan mengenai jenis pelayanan yang ada, serta memberikan solusi yang menjadikan pelayanan itu berjalan baik dan masyarakat merasa puas akan pelayanan tersebut. Dalam era otonomi daerah aparat pemerintah dituntut lebih responsive dan meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas dibutuhkan komitmen dan partisipasi aparat pemerintah yang bertujuan memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Adanya komitmen yang besar terhadap kualitas diharapkan dapat meminimalisir hambatan yang muncul dalam pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif.

Beberapa penelitian diatas memiliki kesamaan yaitu membahas tentang pelayanan publik dan upaya untuk memperbaiki pelayanan. Penelitian diatas juga membahas mengenai solusi untuk meminimalisir hambatan yang muncul dalam pelayanan. Yang membedakan adalah penelitian ini membahas tentang pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik di Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus dan upaya dalam memperbaiki pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik di Kabupaten Kudus.

## **1.6 Tinjauan Teori**

### **1.6.1 Pelayanan Publik**

Yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah: “Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban. Adapun unsur-unsur dalam pelayanan publik yaitu penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan, dan kepuasan pelanggan menurut Robert (1996:30) dalam (Maryam, 2016).

Ada beberapa asas dalam pelayanan publik, yang pertama transparansi yaitu bersifat terbuka, pelayanan yang tersedia mudah, dapat diakses, tersedia dan mudah dimengerti oleh semua orang yang membutuhkan. Kedua, akuntabilitas yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang ada. Ketiga, kondisional yaitu pemberian pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan aparat pemerintah dan masyarakat yang berpegang pada prinsip efisien dan efektif. Selanjutnya, partisipatif yaitu dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat dapat mendorong peran masyarakat dalam

penyelenggaraan pelayanan publik. Kemudian, memiliki kesamaan hak yaitu tidak membeda-bedakan antara yang satu dengan yang lain, baik suku, ras, agama, gender, dan status ekonomi. Terakhir, keseimbangan hak dan kewajiban yaitu terpenuhinya hak-hak dan kewajiban setiap orang.

Prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan seperti proses dalam pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilakukan. Kejelasan seperti jelasnya persyaratan-persyaratan, aparat pemerintah berwenang dan bertanggungjawab dalam pelayanan dan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan jelasnya rincian dana dan terdapat tata cara pembayaran. Kepastian waktu seperti pada penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Akurasi seperti benar, tepat, dan sahnya produk pelayanan yang akan diterima. Keamanan seperti adanya rasa aman dan kepastian hukum dalam proses penyelenggaraan dan produk pelayanan publik. Tanggung jawab seperti aparat pemerintah yang bekerja dalam suatu organisasi pelayanan publik bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan publik. Kelengkapan sarana dan prasarana seperti mendukungnya alat kerja, tersedianya sarana teknologi telekomunikasi dan informatika, dan pendukung sarana dan prasarana yang lainnya. Kemudahan akses seperti strategisnya tempat dan lokasi pelayanan, mudah dijangkau, mendukungnya teknologi

telekomunikasi dan informatika. Kedisiplinan, kesopanan, keramahan seperti dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan ikhlas, sikap disiplin, sopan, santun, dan ramah. Yang terakhir kenyamanan seperti tempat yang nyaman, bersih rapi, sehat dan lengkapnya fasilitas pendukung pelayanan (toilet, parkir, tempat ibadah). Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan (Furqoni, 2015).

#### **1.6.2 Peningkatan Pelayanan Publik**

Kinerja pelayanan menjadi poin penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan (Hayat, 2017). Objek utama pelayanan adalah proses itu sendiri. Manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pendukung utama dalam organisasi adalah sumber daya manusia. Manusia memiliki perilaku dan perilaku manusia yang ada dalam suatu organisasi adalah perilaku organisasi tersebut. Perilaku merupakan tingkah laku terhadap rangsangan atau lingkungan yang dapat diamati. Setiap organisasi juga mempunyai karakteristik tersendiri yang harus diikuti oleh setiap individu antara lain tugas, wewenang dan tanggungjawab, keteraturan yang diwujudkan dalam susunan hierarki, sistem upah (*reward system*), sistem pengendalian, dll (Nancy, 2015). Menjelaskan bahwa : Perilaku mengarah kepada pencapaian tujuan dalam organisasi Robbins (2003) dalam (Nancy, 2015). Salah satu fungsi birokrasi pemerintah yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan umum sebagai wujud dari tugas umum pemerintahan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat”. Masyarakat sebagai penerima layanan mengharapkan perilaku pelayanan yang baik. Selain itu juga, aparat pemerintah dilatih dan diharuskan dalam memberikan layanan bersifat dengan baik.

Konsep pelayanan publik yaitu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditentukan. Tujuan dari pelayanan publik yaitu untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan hidup masyarakat. Maka dari itu peningkatan kualitas pelayanan diperlukan guna untuk menjadikan kualitas pelayanan menjadi lebih baik dan sesuai dengan harapan masyarakat.



Dapat diketahuinya kualitas pelayanan publik dengan cara membandingkan pandangan masyarakat atas pelayanan yang diinginkan. Jika masyarakat menerima dan sesuai dengan harapan atas pelayanan yang diberikan maka pelayanan tersebut dianggap cukup memuaskan bagi masyarakat. Adanya kepuasan masyarakat dapat memberikan manfaat, dasar yang baik, sehingga menciptakan loyalitas kepada masyarakat, dan membentuk pandangan atau citra yang baik dari satu ke yang lain. Hal tersebut menguntungkan bagi aparat pemerintah yang memberikan layanan, sehingga masyarakat memandang baik pemberian pelayanan. Kualitas pelayanan publik harus selalu ditingkatkan karena masyarakat sudah bisa membedakan mana yang baik dan mana yang buruk.

Ada dua poin pada model demokrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik (Hasjimzum, 2014). Yang pertama, lembaga yang berwenang sebagai pemberi layanan dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan harus bersifat terbuka, transparan, tidak diskriminatif, dan mengikutsertakan masyarakat dan pihak lain yang terkait agar kebijakan publik sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Kedua, pemegang peran yang sebagai penerima layanan posisinya setara dengan lembaga pemberi layanan. Masyarakat bisa sebagai objek dan subjek. Masyarakat sebagai objek dalam melaksanakan peraturan yang telah dibuat pemerintah, selain

itu sebagai subjek karena memiliki hak untuk ikut andil dalam pengambilan kebijakan.

Ada beberapa upaya yang dapat dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik (Maani, 2005). diantaranya adalah :

- 1) Revitalisasi, restrukturisasi, dan deregulasi di bidang pelayanan publik;
- 2) Peningkatan profesionalisme pejabat pelayan publik;
- 3) Korporatisasi unit pelayanan publik;
- 4) Pengembangan dan pemanfaatan *Electronic-Government (E-Government)* bagi instansi pelayanan publik;
- 5) Peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik;
- 6) Pemberian penghargaan dan sanksi kepada unit pelayanan masyarakat.

Revitalisasi, restrukturisasi dan deregulasi di bidang pelayanan publik. Revitalisasi dengan cara merubah posisi dan peran dalam memberi layanan kepada masyarakat. Dengan merubah sikap, yang awalnya suka mengatur dan memerintah diubah menjadi lebih suka melayani dan suka menolong. Restrukturisasi kelembagaan, menata ulang dan membentuk organisasi pemerintahan yang dapat mengembangkan organisasi yang lebih proporsional, efektif, efisien, dan transparan. Deregulasi dilakukan dengan mengkaji ulang dan menyempurnakan peraturan perundang-undangan untuk disesuaikan dengan aspirasi. Profesionalisme pejabat, dengan menganalisis dan

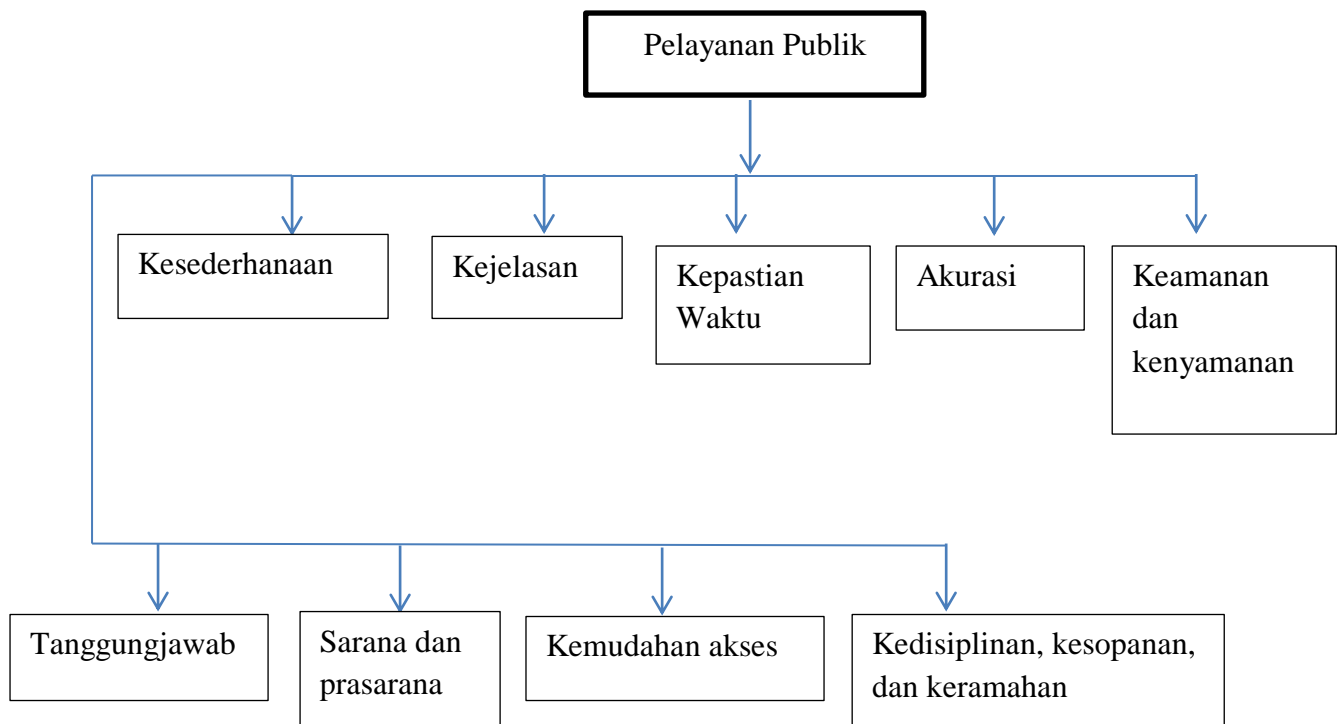
mengkaji kebutuhan, menetapkan wewenang, dan jabatan dalam pelayanan publik diupayakan untuk dikembangkan. Berhasil atau tidaknya suatu usaha pencapaian tujuan yang memegang peranan penting ditentukan oleh kemampuan pemimpin (Badu & Djafri, 2017). Adanya kebijakan otonomi manajemen (korporatisasi) memandirikan dan mengotonomkan penyelenggaraan manajemen operasional pelayanan. Seiring berjalannya waktu teknologi semakin berkembang, maka dari itu pengembangan dan pemanfaatan e-government agar dapat diakses dengan mudah dan cepat oleh masyarakat. Terwujudnya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dapat dilakukan dengan melibatkan atau partisipasi masyarakat.

Kualitas tidak hanya dituntut adanya kesesuaian, kecocokan, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan tugas dengan benar, tetapi kesemua itu aparatur harus selalu melakukan perbaikan dalam kegiatan dan kinerjanya yang berkesinambungan, dan aparatur harus berproduktivitas baik dalam bekerja, dan produktivitas tersebut diikuti dengan peningkatan kualitas, sehingga aparatur mampu melakukan perbaikan di bidang/tugas pekerjaannya masing-masing, dan pada akhirnya dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publik (Sellang et al., 2019). Terdapat beberapa faktor penyebab kurang baiknya penyelenggaraan kualitas pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan salah

satunya yaitu sumber daya manusia (SDM) (Rohayatin et al., 2018). Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, peran aparat pemerintah sangat diperlukan. Maka dari itu diperlukannya penilaian untuk aparat pemerintah agar dapat mengevaluasi kinerja masing-masing aparat pemerintah. Kinerja yang bagus dapat memuaskan aparat pemerintah itu sendiri dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan.

## 1.7 Operasionalisasi Konsep

### 1.7.1 Kerangka Berpikir



## **1.7.2 Definisi Konseptual**

1.7.2.1 Pelayanan Publik menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut saya, pelayanan publik merupakan fasilitas yang diberikan pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi suatu kebutuhan.

1.7.2.2 Menurut saya, kualitas merupakan tolak ukur yang telah ditentukan berkaitan dengan teknis dan konsep dari suatu barang, jasa, atau pelayanan administratif. Adanya kualitas pelayanan publik untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditentukan. Pelayanan publik yang memiliki kualitas bagus merupakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

## **1.7.3 Definisi Operasional**

Berdasarkan pemaparan definisi konseptual diatas, kemudian dirumuskan definisi operasional. Telah ditetapkan oleh Kementrian Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi melalui keputusan Menteri

PAN RB No. 63 tahun 2003. Keputusan ini berisikan prinsip dalam pelayanan publik sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Yang dimaksud kesederhanaan yaitu dalam proses pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilakukan.

2. Kejelasan

Kejelasan yaitu seperti jelasnya persyaratan-persyaratan yang diperlukan, mekanisme atau prosedur yang harus dijalankan, dan biaya yang harus dibayarkan.

3. Kepastian waktu

Pada penyelenggaraan pelayanan publik dapat diselesaikan pada kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Benar, tepat, dan sahnya produk pelayanan yang akan diterima.

5. Keamanan dan kenyamanan

Adanya rasa aman dan kepastian hukum dalam proses penyelenggaraan dan produk pelayanan publik. Terdapat tempat yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang sehat, dan lengkapnya fasilitas pendukung pelayanan seperti toilet, tempat parkir, dan tempat ibadah.

6. Tanggung jawab

Aparat pemerintah yang bekerja dalam suatu organisasi pelayanan publik bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

7. Sarana dan prasarana

Lengkap dan mendukungnya alat kerja, tersedianya sarana teknologi telekomunikasi dan informatika, dan pendukung sarana dan prasarana yang lainnya.

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi pelayanan yang strategis, mudah dijangkau, dan memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan ikhlas, harus bersikap disiplin, sopan, santun, dan ramah.

## **1.8 Metode Penelitian**

### **1.8.1 Jenis penelitian**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Darmanah, 2019). Metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kombinasi (mixed method). Tipe penelitian ini yaitu kuantitatif-kualitatif. Menurut Arikunto (2007 : 309) dalam (Zega, 2018) : “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan mengenai status suatu gejala yang ada yaitu keadaan gejala menurut apa adanya saat penelitian dilakukan”. Dimana

penelitian ini memberikan gambaran dan penjelasan tentang pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik dan upaya yang dilakukan dalam memperbaiki pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik di Kabupaten Kudus agar masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menekankan data-data numerical atau angka yang diolah. Penelitian ini bermaksud untuk menganalisis dan menyajikan fakta secara numeric tentang pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik di Kabupaten Kudus.

### **1.8.2 Subjek penelitian**

Subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Kudus yang sudah berusia 17 tahun atau sudah menikah, pernah mendapatkan pelayanan e-KTP periode Januari-Maret 2021, dan aparat pemerintah yang bekerja di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus. Dengan menggunakan teknik purposive sampling, dimana teknik ini peneliti dalam mengambil sampel dengan menetapkan ciri-ciri khusus yang dipilih dan ditentukan berdasarkan karakteristik tertentu yang mempunyai kesesuaian dengan penelitian. Masyarakat Kabupaten Kudus yang melakukan perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik pada bulan Januari-Maret 2021 berjumlah 1.534 orang.

### **1.8.3 Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2009). Dalam menghitung



besaran sampel, rumus yang digunakan yaitu rumus slovin dengan batas ketelitian sebesar 10%.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas toleransi kesalahan atau batas ketelitian yang digunakan

dari populasi diatas dapat dihitung:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1.534}{1 + 1.534(0.1)^2}$$

$$n = \frac{1.534}{1 + 15,34}$$

$$n = \frac{1.534}{16,34}$$

$$n = 93,88 = 94 \text{ Orang}$$

Dari jumlah 1.534 orang, penelitian ini mengambil sampel sebanyak 94 orang masyarakat Kabupaten Kudus yang melakukan perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik.

#### 1.8.4 Sumber data

Data yang digunakan untuk riset ini yaitu berasal dari data primer dan data sekunder.

1.8.4.1 Data primer yaitu data yang diperoleh dari masyarakat kabupaten kudus yang menggunakan jasa pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik dan aparat birokrasi yang bekerja di kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten kudus. Dalam hal ini subjek penelitian tersebut adalah orang-orang yang dapat dipercaya sebagai sumber data yang dapat memberikan informasi yang diperlukan sebagai data-data penelitian.

1.8.4.2 Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung. Data ini berasal dari sumber-sumber atau referensi-referensi atau penelitian yang pernah ada dan sumber bacaan lain yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini.

### **1.8.5 Teknik pengumpulan data**

1.8.5.1 Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data melalui interaksi secara lisan atau tanya jawab tidak beraturan satu dengan yang lainnya guna untuk mendapatkan informasi data-data penelitian. Teknik wawancara interaksi secara lisan dilakukan dengan pewawancara memberikan pertanyaan kemudian yang diwawancarai memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.

1.8.5.2 Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan dan

disusun, kemudian subjek penelitian mengisi pertanyaan-pertanyaan tersebut.

## **1.8.6 Teknik Pengolahan Data**

### **1.8.6.1 Editing**

Editing adalah kegiatan memeriksa atau mengkoreksi data yang telah terkumpul, data tersebut dari kuesioner yang telah diisi responden. Proses ini dilakukan dengan mengumpulkan data-data tersebut, kemudian data-data tersebut diperiksa. Kegiatan ini dilakukan untuk mengetahui apakah data tersebut sudah lengkap atau tidak dan terdapat kesalahan.

### **1.8.6.2 Coding**

Coding adalah kegiatan pemberian kode-kode pada data. Kode adalah simbol tertentu dalam bentuk angka atau huruf. Pemberian kode ini berbetuk skor atau bobot nilai pada hasil jawaban kuesioner responden. Dalam hal ini jawaban-jawaban dari responden yang telah terkumpul diberi kode untuk memudahkan dalam proses menganalisis data dan pengolahan data.

### **1.8.6.3 Tabulasi**

Tabulasi adalah tabel-tabel yang berisi data yang diperoleh dari hasil penelitian. Penyusunan data dalam bentuk tabel guna untuk mendapatkan data yang lebih

ringkas. Prosesnya adalah data yang telah diperoleh dimasukkan, kemudian dikelompokkan dalam tabel, dan tabel tersebut disajikan dan diuji.

#### **1.8.7 Analisis data**

Proses analisis data dilakukan dengan mengumpulkan fakta-fakta informasi akurat yang didapatkan dari hasil wawancara, observasi, dan kuesioner. Kemudian mempersiapkan data dan mengolah data tersebut untuk dianalisis dan diinterpretasikan yang kemudian ditarik kesimpulan yang logis sebagai hasil penelitian. Proses pengolahan data dibantu menggunakan komputer program SPSS. SPSS adalah program olah data yang sering digunakan untuk mengolah data statistik. Untuk mendapatkan hasil olah data yang akurat penulis dalam mengolah data dibantu dengan menggunakan program SPSS.