

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi menghasilkan manfaat positif bagi kehidupan manusia dengan memberikan kemudahan, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperlihatkan munculnya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi, seperti dalam dunia pemerintahan (*e-government*), yang di dalamnya memiliki program seperti dalam bidang Pemerintah Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), Pendidikan (*e-ducation, e-learning*), Kesehatan (*e-medicene, e-laboratory*), dan lainnya yang kesemuanya itu berbasis teknologi.

Pentingnya informasi kependudukan di bidang pelayanan kependudukan bertujuan untuk membela hak asasi manusia bagi semua orang, pengayaan data kependudukan nasional, regional, dan lokal mendorong berkembangnya informasi kependudukan di masyarakat. Hal ini tentunya membutuhkan PNS yang berkualitas guna mendukung terciptanya informasi kependudukan yang baik dan berwenang serta dapat melayani masyarakat sebagai sarana untuk mengumpulkan data kependudukan yang diperlukan dan memastikan ketersediaannya yang selanjutnya dipakai untuk merumuskan kebijakan nasional.

Mengingat pentingnya informasi kependudukan dalam pengambilan kebijakan nasional, sektor pelayanan publik dalam implementasinya unit pelayanan publik pada dasarnya adalah tempat atau tempat berkumpulnya

masyarakat, direncanakan secara sistematis, diorganisasikan secara rasional, diarahkan dan dikendalikan. Penggunaan sumber daya domestik, infrastruktur, dan lainnya yang digunakan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi.

Salah satu instansi pemerintah adalah penyelenggara pelayanan publik. Pasal 1 UU No. 24/2013 menjelaskan soal pengendalian penduduk melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi, penggunaan pendapatan untuk pelayanan publik dan sektor pembangunan lainnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kotawaringin Barat merupakan instansi pemerintah yang bertanggung jawab di bidang penertiban masyarakat Kabupaten Kotawaringin Barat. Salah satunya adalah pelayanan publik pembuatan KTP elektronik (E-KTP). E-KTP semakin penting karena berfungsi sebagai panduan bagi masyarakat, baik dari segi identitas kewarganegaraan maupun legalitas penggunaan layanan. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Pasal 63 Ayat 1, yang menyatakan bahwa semua penduduk tetap yang berusia 17 tahun, termasuk warga negara dan orang asing, menikah atau pernah menikah. Ditetapkan bahwa tentu saja setiap penduduk yang terdaftar sebagai penduduk Kabupaten Kotawaringin Barat harus memiliki E-KTP. Demi memberikan pelayanan yang berkualitas, kami akan melaksanakan pelayanan publik di Disdukcapil Kotawaringin Barat. Menurut Zeithaml (dalam Hardyansyah, 2011:38) menggunakan lima indikator untuk mengukur kualitas layanan ini, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empati* (empathy).

Pelayanan publik yang berkualitas dapat diukur dengan tingginya tingkat kepuasan masyarakat dan merupakan faktor kunci yang memungkinkan pemerintah daerah mencapai pembangunan berkelanjutan di mana pegawai negeri mampu memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat. Layanan ini dapat diberikan sesuai dengan peraturan hukum, prinsip dan prosedur yang ditetapkan oleh otoritas yang berwenang untuk melayani masyarakat dalam administrasi Departemen Pengendalian Penduduk. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Kewajiban Pemerintah Daerah Menjamin Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pemerintah daerah berkomitmen untuk membangun manajemen pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakatnya, berdasarkan urusan administrasi di bawah yuridiksi daerah.

Pelayanan yang berkualitas di dalam pemerintah daerah yang dimaksud adalah pelayanan pemerintahan yang mendekatkan pemerintahnya kepada masyarakat, jika pemerintah mampu mempelajari dan menganalisis berbagai permasalahan yang ada di masyarakat dan kemudian mengembangkannya melalui strategi untuk menciptakan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat hal tersebut dapat terwujud. Dalam hal ini dapat diamati bahwa setiap tahun kebutuhan masyarakat semakin meningkat dan tuntutan untuk memaksimalkan pelayanan publik semakin meningkat. Oleh karena itu, harus dilaksanakan melalui sistem yang berpihak pada kepentingan bersama. Termuat dalam <https://www.dprd-kaltengprov.go.id/berita-tingkatkan-fasilitas-Disdukcapil-kobar> permasalahan yang masih menjadi garis besar di Kotawaringin Barat terdapat sejumlah informasi khususnya kendala dalam pelayanan administrasi

kependudukan, yaitu E-KTP di mana 2 unit alat perekam dengan kondisi 1 unit mengalami kerusakan, pencetakan 3 unit dengan kondisi 1 unit yang rusak, 2 unit dalam kondisi yang baik di mana 1 unit pinjaman dari Dinas Dukcapil Kabupaten Lamandau. Dijelaskan kembali, kendala lainnya yang dihadapi, yaitu *upgrade* data kependudukan dari migrasi data ke Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terpusat ke Disdukcapil Kotawaringin Barat, di mana tidak tersedianya menu laporan yang dibutuhkan pihak terkait.

Permasalahan sarana dan prasarana serta tidak tersedianya menu laporan yang dibutuhkan pihak terkait juga dijelaskan melalui survei kepuasan masyarakat tahun 2021 dari 345 responden yang mengisi kuesioner. Pertanyaan pada angket/kuesioner meliputi 9 unsur dalam pelayanan dan terdapat klasifikasi responden dibedakan berdasarkan usia/umur, jenis kelamin (laki-laki/perempuan), pendidikan terakhir, serta pekerjaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1 Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan

NO	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur
1.	Persyaratan	3,58	0,39
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,47	0,38
3.	Waktu Penyelesaian	3,34	0,37
4.	Biaya/Tarif	3,93	0,43
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,50	0,38
6.	Kompetensi Pelayanan	3,52	0,39
7.	Perilaku Pelaksana	3,47	0,38
8.	Sarana dan Prasarana	2,69	0,30
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,12	0,34

Sumber: SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kotawaringin Barat Tahun 2021.

Nilai SKM tersebut diinterpretasikan ke dalam tabel interval pada nilai mutu pelayanan yang dapat diartikan sebagai kinerja pelayanan. Berikut ini tabel kategori mutu pelayanan:

Tabel 1.2 Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	3,532-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik
2	3,064-3,532	76,61-88,30	B	Baik
3	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
4	1,00-2,599	25,00-64,99	D	Tidak Baik

Sumber: SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kotawaringin Barat Tahun 2021.

Dari data tersebut menjelaskan bahwa unsur Sarana dan Prasarana menjadi landasan sikap dan perilaku masyarakat dalam menerima layanan, dinilai **kurang baik**. Kelengkapan sarana-prasarana berada di tingkat 2,69% yang artinya masyarakat masih memberikan keluhan kondisi ketidaknyamanan responden saat mengurus administrasi kependudukannya di ruang pelayanan yang tersedia. Hal ini, yaitu kurang memadai/kurang mendukungnya sarana-prasarana menjadi permasalahan yang belum teratasi dengan maksimal serta perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan kembali. Kemudian data tersebut menjelaskan mengenai unsur penanganan dan pengaduan diterima dari masyarakat yang menilai bahwa penanganan pengaduan layanan di Disdukcapil Kotawaringin Barat berfungsi **kurang maksimal**. Masyarakat menilai masih lambatnya petugas pelayanan yang kurang sigap dalam membantu menjawab keluhan yang ditemukan saat mengurus dokumen administrasi kependudukan .

Selain permasalahan tersebut, juga terdapat kendala seperti kendala jaringan internet kadang tidak stabil dan kadang blangko tidak tersedia, padahal

salah satu syarat untuk membuat E-KTP, yaitu blangko yang tersedia di Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Barat, jika ketersediaan blangko tidak ada maka pengambilan E-KTP harus ditunggu sampai blangko itu tersedia yang membuat masyarakat Kabupaten Kotawaringin Barat tidak bisa mengurus hal lainnya.

Berdasarkan masalah yang terdapat sesuai dengan data yang dijelaskan di atas, kemampuan pelayanan yang berkualitas di suatu daerah, yaitu pemerintah daerah mampu mempelajari dan menganalisis persoalan yang menjadi kendala di daerahnya dan kemudian mengembangkannya melalui strategi untuk menciptakan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti akan meneliti Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

- (a) Pengaduan layanan yang diterima masyarakat Kabupaten Kotawaringin Barat ke Disdukcapil Kotawaringin Barat berfungsi kurang maksimal.
- (b) Sarana dan prasarana kurang memadai, yaitu 2 unit alat perekam dengan kondisi 1 unit mengalami kerusakan, pencetakan 3 unit dengan kondisi 1 unit yang rusak, 2 unit dalam kondisi yang baik di mana 1 unit pinjaman dari Dinas Dukcapil Kabupaten Lamandau.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- (a) Bagaimana kualitas pelayanan administrasi E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kotawaringin Barat?
- (b) Faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kotawaringin Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada identifikasi dan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah:

- (a) Untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kotawaringin Barat.
- (b) Untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang menjadi pengaruh dalam kualitas pelayanan administrasi E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kotawaringin Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

- (a) Secara akademis, penulisan ini sebagai salah satu kajian di bidang administrasi publik yang akan berfokus pada analisis kualitas pelayanan administrasi E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Barat. Penelitian ini diharapkan akan berkontribusi

secara akademis dalam analisis kebijakan, hambatan yang dihadapi, serta rekomendasi yang akan dijelaskan dapat menjadi komparasi sekaligus kajian dalam pengembangan akademis.

- (b) Secara praktis, penulisan ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi Pemerintah Kabupaten untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi E-KTP. Termasuk dalam peningkatan sarana dan prasarana guna mendukung terciptanya kualitas pelayanan yang baik.

1.5 Definisi Konsep

Definisi konsep merupakan komponen penting dalam penelitian yang menjelaskan karakteristik obyek yang diteliti. Berdasarkan landasan teoritis yang disajikan di atas, definisi konsep berikut diusulkan:

- (a) Kualitas adalah tingkatan baik buruknya suatu pelayanan.
- (b) Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dialami melalui interaksi dari pengguna layanan dan penyedia layanan, yang dilakukan melalui sarana berupa lembaga atau organisasi.
- (c) Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan kepada warga negara oleh birokrasi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
- (d) Kualitas Pelayanan mengacu pada kemampuan aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat.

1.6 Definisi Oprasional

Agar konsep data dapat diperiksa secara empiris secara umum, pertama-tama harus dioperasionalkan atau diubah menjadi nilai.

Kualitas pelayanan merupakan tanggapan dari masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh petugas Disdukcapil Kotawaringin Barat meliputi 5 dimensi menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah, 2011:57) yang dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1.3 Operasionalisasi Konsep Penelitian

Konsep	Dimensi	Parameter
Kualitas pelayanan administrasi E-KTP	<i>Tangibel</i> (Bukti Fisik)	1. Penataan Ruangan 2. Penampilan Petugas 3. Sarana dan Prasarana yang digunakan
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	1. Kepastian jadwal pelayanan 2. Kejelasan informasi 3. Kecepatan proses pelayanan
	<i>Responsivencess</i> (Daya Tanggap)	1. Kesiediaan petugas dalam melayani 2. Kelancaran komunikasi 3. Pemberian solusi atas keluhan
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Keramahan petugas 2. Kemampuan petugas 3. Tanggung jawab petugas
	<i>Emphaty</i> (Empati)	1. Perhatian dalam pelayanan 2. Keadilan perlakuan dalam pelayanan 3. Keamanan dan kenyamanan