

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan adalah suatu kondisi di mana keinginan , harapan dipenuhi .Setiap layanan yang diberikan dinilai memuaskan apabila layanan tersebut dapat memenuhi keinginan seseorang . Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam menyediakan layanan yang lebih baik , lebih efisien dan lebih efektif . Ketika seseorang merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan , maka layanan tersebut dapat disimpulkan sebagai tidak efektif dan tidak efisien . Meningkatkan kepuasam merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem layanan layanan yang disediakan. (Wikipedia di akses 5 Agustus, jam 09:30 wib)

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik

berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik merupakan hak dari setiap warga negara. Maka implikasi dari hak dan kewajiban bagi negara-pemerintah untuk memenuhinya. Semenjak awal kemerdekaan, semangat dan komitmen para pendiri bangsa untuk memperbaiki kesejahteraan umum masyarakat salah satunya adalah perbaikan pelayanan publik.

Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah, melainkan juga pihak swasta. Pelayanan publik yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif sosial-politik, yakni menjalankan tugas pokok serta mencari dukungan suara. Sedangkan pelayanan publik oleh pihak swasta bermotif ekonomi, yakni mencari keuntungan.

Beberapa alasan perhatian pemerintah terhadap pelayanan publik, menurut Sadu Wasitiono (1999:2) antara lain sebagai berikut:

- a. Instansi pemerintah pada umumnya menyelenggarakan kegiatan yang bersifat monopoli, sehingga tidak terdapat iklim kompetisi di dalam, padahal tanpa kompetisi tidak akan tercipta efisiensi dan peningkatan kualitas.

- b. Dalam menjalankan kegiatan, aparatur pemerintah lebih mengandalkan kewenangan dari pada berbuat jasa atau pun kebutuhan konsumen.
- c. Belum atau tidak diadakan akuntabilitas terhadap kegiatan suatu instansi pemerintah, baik akuntabilitas vertikal ke bawah, ke samping, maupun ke atas. Hal ini disebabkan oleh adanya tolak ukur kinerja setiap instansi pemerintah yang dibakukan secara nasional berdasarkan tanda yang dapat diterima secara umum.
- d. Dalam aktivitasnya, aparat pemerintah seringkali terjebak pada pandangan “*ectic*”, yakni mengutamakan pandangan dan keinginan mereka sendiri (birokrasi) dari pada konsep “*emic*”, yakni konsep dari mereka menerima jasa layanan pemerintah.
- e. Kesadaran anggota masyarakat pada hak dan kewajiban sebagai warga Negara maupun sebagai konsumen masih relatif rendah, sehingga mereka cenderung menerima begitu saja, terlebih layanan yang diberikan bersifat cuma-cuma.

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum

dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Menurut Mardiasmo (2002) informasi dalam pengukuran kinerja sektor publik ada dua yaitu informasi finansial dan informasi non-finansial. Informasi finansial diukur berdasarkan pada anggaran yang telah dibuat. Informasi non-finansial dapat dijadikan tolok ukur lainnya, dapat menambah keyakinan terhadap kualitas proses pengendalian manajemen. Jadi informasi finansial mengukur tingkat efektifitas dan efisiensi terhadap pengorbanan sumber daya melalui media anggaran, akuntansi dan audit. Sedangkan informasi non-finansial merupakan aspek pelayanan yang mengukur tingkat kepuasan penerima layanan, contohnya seperti pengukuran pelayanan KTP elektronik.

KTP Elektronik (KTP-el atau e-KTP) merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada *database* kependudukan nasional. Pembuatan KTP-el terbuka lebar, mudah, tanpa dipungut biaya alias gratis dan cepat. Pada kenyatannya kendala dalam pelayanan pembuatan e-KTP di beberapa daerah di Indonesia masih banyak, antara lain masih ada masyarakat yang belum mendapat e-KTP karena prosesnya lama, berbelit/susah, adanya struktur birokrasi pada prosedur dalam penerbitan KTP-el yang memakan waktu lama dan tidak ada kepastian kapan jadinya sistem server yang bermasalah sarana dan prasana yang kurang memadai, kurangnya perhatian dan tanggapan yang baik dari pegawai, banyaknya antrian dalam proses pembuatan KTP-el, sosialisasi yang kurang, sosialisasi yang kurang.

Setiap warga negara baik Indonesia maupun asing wajib memiliki kartu tanda penduduk. Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 126 Tahun 2012 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional KTP Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 A merupakan identitas resmi bukti domisili penduduk; Bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan; Bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan pelayanan publik di Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah, Lembaga Perbankan, dan Swasta yang berkaitan dengan dan tidak terbatas pada Perizinan, Usaha, Perdagangan, Jasa Perbankan, Asuransi, Perpajakan dan Pertanahan.

Program KTP-el dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan menggandakan KTP-nya. Untuk mencegah penyimpangan duplikat KTP maka pemerintah pusat dalam hal ini kementerian kependudukan dalam negeri melaksanakan program e-KTP Nasional.

Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu *“melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan*

melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.”

Tugas pokok pemerintah pada hakikatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam melayani masyarakat pemerintah tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Hal ini terutama berkaitan dengan baik buruknya sumber daya aparatur pemerintah yang profesional. Salah satu kerja birokrasi dapat dilihat dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bekerja sama dengan pemerintah kelurahan melaksanakan tugasnya dalam mengeluarkan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) bagi masyarakat (Jatmiko, 2012:5).

Kalimat di atas diperkuat lagi dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang menguraikan Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Menurut Sinambela (2010:128) pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan, bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah.

Istilah pelayanan publik, menurut UU No. 25 Tahun 2009, 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.

Prinsip pelayanan, sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "*relevan*", "*valid*" dan "*reliabel*", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut: (1) prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan; (2) persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya; (3) kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya); (4) kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku; (5) tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan; (6) kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat; (7) kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan; (8) keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani; (9) kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati; (10) kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan; (11) kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan; (12) kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; (13) kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan; (14) keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia nomor 24 tahun 2013, perubahan atas Undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan menjelaskan bahwa Kartu Tanda Penduduk Elektronik selanjutnya disingkat KTP-el merupakan Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. Penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP-el yang berlaku secara nasional sebagai SIN (*Single Identity Number*) yang berbasis NIK dengan menggunakan teknologi komputer dan basis data yang integratif. NIK adalah nomor identitas kependudukan yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia. NIK hanya bisa diterbitkan oleh instansi pelaksana dengan menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). KTP-el untuk WNI berlaku seumur hidup dan bagi orang asing berlaku sesuai masa izin tinggal tetap. Hal ini ditujukan untuk Efisiensi Anggaran. Dengan KTP-el masyarakat tidak perlu lagi memperpanjangnya tiap lima tahun. Kecuali bagi warga negara yang mengalami peristiwa atau perubahan status kependudukan. Seperti status pernikahan, gelar pendidikan, atau perubahan domisili.

Sedangkan menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 126 Tahun 2012 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk

Kependudukan Secara Nasional KTP Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 A merupakan:

- a. Identitas resmi bukti domisili penduduk;
- b. Bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan;
- c. Bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan pelayanan publik di Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah, Lembaga Perbankan, dan Swasta yang berkaitan dengan dan tidak terbatas pada Perizinan, Usaha, Perdagangan, Jasa Perbankan, Asuransi, Perpajakan dan Pertanahan. Menurut Pasal 10 (1)KTP non elektronik tetap berlaku dan harus disesuaikan dengan Peraturan Presiden ini paling lambat tanggal 31 Desember 2013. (2) Dalam hal penduduk yang sudah melakukan perekaman KTP Elektronik tetapi belum menerima KTP Elektronik, KTP non elektronik yang telah habis masa berlakunya dinyatakan tetap berlaku. (3) Masa berlaku KTP non elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sampai dengan penduduk yang bersangkutan menerima KTP Elektronik.

e-KTP atau KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat 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 didalamnya Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk

dan berlaku seumur hidup, Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2006, Pasal 13 UU tentang Adminduk.

Kualitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Purwosari kurang maksimal dilihat dari pelayanannya masyarakat belum puas atas pelayanan yang diberikan pegawai kecamatan karena pembuatan e-KTP yang lama selain itu juga tidak kompeten dalam memberi waktu yang sebelumnya berjanji akan cepat selesai tetapi belum ada kejelasan waktu kapan e-KTP bias diambil karena masyarakat juga membutuhkan untuk mengurus keperluannya.

Berdasarkan uraian permasalahan yang terjadi dalam pelayanan e-KTP di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Purwosari, maka peneliti memfokuskan penelitian pada bagaimana cara mengukur kepuasan masyarakat pada layanan e-KTP kepada warga Kecamatan Purwosari, dengan judul: “ KEPUASAN MASYARAKAT DALAM LAYANAN e-KTP DI UPT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KECAMATAN PURWOSARI ”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas rumusan masalah yang peneliti ambil dalam penelitian ini adalah:

1. Kenapa masyarakat belum merasa puas pada layanan e-KTP ?
2. Bagaimana cara memberi kepuasan masyarakat pada layanan e-KTP ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian tentang kepuasan masyarakat dalam layanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Purwosari adalah :

1. Untuk mengetahui penyebab ketidakpuasan masyarakat pada layanan e-KTP
2. Untuk mengetahui bagaimana cara memberi kepuasan pada layanan e-KTP

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Secara Teoritis

- a. Mampu memberikan pelayanan yang sesuai perundang-undangan dalam pasal 14 diatur hak para penyelenggara pelayanan publik, antara lain : memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya, melakukan kerja sama, mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik melakukan pembelaan terhadap pe-ngaduan dan tuntutan yang tidak se suai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan menolak permintaan yang bertentangan dengan peraturan perundangan.
- b. Sebagai bahan pemahaman dan pembelajaran bagi peneliti maupun mahasiswa lain untuk melakukan penelitian-penelitian lebih mendalam mengenai memberikan kepuasan pada masyarakat dalam layanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

- c. Dalam hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan dan wacana ilmu pengetahuan baru dalam pengembangan manajemen pelayanan.

1.4.2 Secara Praktis

- a. Bagi pemerintah daerah, diharapkan nantinya dapat dijadikan sebuah penilaian yang dapat diterima bagi pemerintah daerah untuk lebih maksimal lagi dalam menangani pelayanan masyarakat dalam pembuatan E-KTP di setiap Kecamatan.
- b. Bagi pemerintah Kecamatan Purwosari, diharapkan menjadi bahan kajian dan evaluasi untuk melengkapi kekurangan dan lebih mengoptimalkan pelayanan E-KTP.
- c. Bagi masyarakat, diharapkan nantinya dapat membuka ruang kesadaran masyarakat untuk memahami pelayanan bahwa yang dilayani bukan satu orang saja tetapi ada masyarakat lain yang masih belum mempunyai E-KTP.
- d. Bagi peneliti, sebagai ajang pengembangan wawasan, pengetahuan dan pengalaman secara teoritis maupun praktis.