

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia negara yang berada di bawah naungan pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada Negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintah sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan dapat diciptakan dengan memberikan strategi yang tepat, dalam persaingan saat ini. Pelayanan diharapkan mampu menjadi salah satu unsur agar masyarakat bisa merasakan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan.

Sesuai dengan UU No 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah hak bahwa pelayanan masyarakat sudah menjadi otonomi pemerintahan, sebagai kewajiban untuk mengatur dan mengurus sendiri pemerintahan dan kepentingan masyarakat diwilayah tersendiri setiap masyarakat tinggal. Pelayanan masyarakat menjadi tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif,

efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya, dalam menanggapi hal tersebut dikeluarkan Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik serta aturan pelaksanaannya yang dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang maksimal. Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: 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.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 telah menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara (Dahlan, Hasim, & Hamdan, 2017; Gani, 2014; Husain Amirullah, & Saleh, 2015; Saggaf, Salam, Kahar, & Akib, 2014).

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi pokoknya, pemerintah dianjurkan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dan inovatif, efisien, dan efektif. Selain itu masyarakat juga memiliki hak untuk dilayani dengan disiplin, sopan, ramah, dan merasa nyaman dari pemerintah

(Edi Sutriadi, Dahlan, Djamil Hasim : 2018). Namun, berbagai informasi seringkali mengungkapkan kelemahan-kelemahan pemerintah yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat. Hal ini merupakan fenomena dan isu yang menimbulkan kesenjangan mewarnai proses hubungan antara pemerintah dan masyarakat berkaitan dengan pelayanan publik. Keadaan ini memberikan isyarat bahwa kajian pelayanan publik merupakan hal yang penting, relevan, dan aktual. Uraian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik belum memberikan kepuasan kepada masyarakat baik menyangkut kinerja maupun penggunaan jasa pelayanan (Ismail & Darwis, 2016; Nur, 2017).

Penelitian yang telah dilakukan oleh Mukrimin pada tahun 2013 masih ada kategori pelayanan yang belum menyentuh kata maksimal. Sebagaimana yang dimaksud pada bagian responsive, dimana pegawai belum bisa cepat tanggap dalam menghadapi keluhan penerima masyarakat, standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan masyarakat.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik.

Di sisi lain kepuasan masyarakat adalah tolok ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Untuk bisa menganalisis pelayanan publik, diperlukan suatu pemahaman yang bisa membantu memahami bagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik ini bekerja sehingga bisa menghasilkan output yang sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pada era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah. Oleh karenanya secara otomatis berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat.

Salah satu pelayanan terhadap masyarakat yang menjadi acuan paling penting adalah pengelolaan pendaftaran penduduk yang merupakan tanggung jawab pemerintah kota/kabupaten, sesuai dengan UU Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan bahwa dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional, Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada

hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk dan/atau Warga Negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Untuk mendapatkan kartu identitas salah satunya E-KTP merupakan kewajiban dari pihak desa/kelurahan, kecamatan serta UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang langsung berhadapan dengan masyarakat untuk memberikan pelayanan yang baik dan maksimal dalam rangka pengurusan dokumen. , 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.

Dalam Perbup Nomor 54 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan Pasal 3, struktur organisasi dinas terdiri atas Sekretariat, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Bidang Pemanfaatan data dan Informasi, Unit Pelaksana Teknis Dinas salah satunya UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tukur, dan yang terakhir Kelompok Jabatan Fungsional.

UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tuter merupakan salah satu UPTD yang tersebar di seluruh kecamatan di Kabupaten Pasuruan.

Dalam proses pelayanan E-KTP perlu adanya peran-peran pemerintah dalam mensosialisasikan terkait prosedur dan pentingnya memiliki E-KTP. Dalam melaksanakan serta merealisasikan hal tersebut, maka pemerintah harus lebih responsive dan akuntabel guna memberikan pelayanan prima dan dapat memuaskan masyarakat. Maka dengan demikian pelayanan E-KTP dapat ditafsirkan sebagai tanggung jawab pemerintah khususnya UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tuter atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan umum dan masyarakat yang mengandung adanya unsur-unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari pelaksana pelayanan tersebut. Untuk itu aparat pemerintah tentunya lebih meningkatkan ketrampilan atau keahlian dan semangat yang tinggi sebagai pelayan umum, sehingga pelayanan dapat secara maksimal diterima dan memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan cepat dan tepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa dapat pelayanan yang memuaskan. Berdasarkan observasi awal peneliti dalam pelayanan E-KTP di Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tuter belum lancar dan belum menunjukkan kualitas pelayanan yang baik, hal tersebut didasari atas observasi awal peneliti terkait sosialisasi

prosedur pengurusan E-KTP kepada masyarakat tidak maksimal akibatnya masyarakat tidak paham terkait prosedur tersebut, serta waktu pelayanan melebihi batas yang ditentukan dalam SOP. Pelayanan semacam inilah yang kemudian menjadi permasalahan yang harus dicari solusinya agar masyarakat puas dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Berdasarkan paparan tersebut di atas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Kualitas Pelayanan E-KTP di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tukur Kabupaten Pasuruan”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan E-KTP di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tukur Kabupaten Pasuruan?
2. Apa Faktor Pendukung dalam Pemenuhan Kualitas Pelayanan E-KTP di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tukur Kabupaten Pasuruan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui Kualitas Pelayanan E-KTP di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tukur Kabupaten Pasuruan.
2. Mengetahui Faktor Pendukung dalam Pemenuhan Kualitas Pelayanan E-KTP di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tukur Kabupaten Pasuruan .

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu Administrasi Publik terkait dengan pelaksanaan Pelayanan E-KTP di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tukur Kabupaten Pasuruan .

1.4.2 Secara Praktis

1. Bagi Masyarakat

Dapat dijadikan sebagai tambahan wawasan dalam pelaksanaan Kualitas Pelayanan E-KTP di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tukur Kabupaten Pasuruan .

2. Bagi Pemerintah

Dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi pemerintah dalam Pelayanan E-KTP di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tukur Kabupaten Pasuruan .

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mendalami tentang Kualitas Pelayanan E-KTP di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tukur Kabupaten Pasuruan.