

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Program e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP 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 membuat peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan menggandakan KTP-nya. Oleh karena itu, didorong oleh pelaksanaan pemerintah elektronik (*e-Government*) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu e-KTP.

Penyelenggaraan pelayanan e-KTP di beberapa daerah di Indonesia masih mengalami banyak kendala. Dibuktikannya masih banyak kendala dalam proses pembuatan e-KTP. Kendala tersebut antara lain masih banyak masyarakat yang belum mendapatkan e-KTP karena prosesnya yang lama dan berbelit/susah, adanya struktur birokrasi dalam prosedur penerbitan e-KTP yang memakan waktu lama dan tidak ada kepastian kapan jadinya, sistem server yang bermasalah, sarana prasarana yang kurang memadai, kurangnya perhatian dan tanggapan yang baik dari pegawai, dan banyak antrian dalam proses pembuatan e-KTP.

Sejak berlakunya otonomi daerah, pelayanan publik merupakan tolak ukur keberhasilan dalam pelaksanaan otonomi daerah. Undang-undang mengenai pelayanan publik, yaitu Undang-undang No 25 tahun 2009. Disamping

memang sudah menjadi keharusan bagi pemerintah daerah maupun pemerintah pusat, dalam peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, isu tentang kualitas pelayanan yang diberikan dipicu adanya perubahan paradigma ilmu administrasi negara. *New public service* sebagai paradigma baru yang mana meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama oleh administrasi negara ataupun daerah. Sejalan dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah maupun pusat baik dari tingkat (presiden, menteri, gubernur, bupati, walikota, camat, sampai pada tingkat desa ataupun kepala desa).

Pemerintah merupakan pelayan masyarakat yang bertugas mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama serta bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional. Aparatur pemerintah dituntut untuk lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan mampu meningkatkan efesiensi pelayanan publik di daerah yang pada akhirnya bertujuan untuk kepuasan masyarakat sesuai dengan otonomi daerah. Pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan membutuhkan aparatur pemerintah yang mengedepankan profesionalisme dalam memberikan pelayanan dan kompetensi yang dilihat dari semua aspek penilaian baik dari segi pendidikan, keahlian, pengalaman, moralitas, dedikasi maupun aspek lainnya.

Peningkatan kinerja pemerintah merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan guna dapat mewujudkan kualitas administrasi pelayanan publik yang dimaksudkan untuk melestarikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Bagi penyelenggara pemerintah termasuk di dalamnya, aparatur sipil negara perlu memahami pasti apa perannya dalam pelayanan publik, bagaimana mewujudkan pelayanan publik yang

memuaskan rakyat sebagai penerima pelayanan publik, dan bagaimana sikap perilakunya sebagai penyelenggaraan negara.

Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Persepsi masyarakat mengenai pelayanan pemerintah baik atau tidaknya tergantung pada kesesuaian dan keinginan pelayanan yang diperolehnya, apalagi untuk instansi pemerintah, pelayanan yang diberikan menjadi tolak ukur kepuasan masyarakat. Bila kualitas pelayanan yang dirasakan lebih kecil dari pada yang diharapkan maka masyarakat akan menjadi kecewa dan tidak puas bahkan memberi dampak negatif lainnya pada instansi pemerintah.

Pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik dimaksud untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi perkembangan yang sangat dinamis, tingkat masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya

sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah, masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan pemerintahnya.

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan jasa, produksi, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu beberapa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan pelanggan, namun demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, bukan berarti dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan dan pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan (Tjiptono, 2005;121).

Masalah pada pelayanan publik pada dasarnya dapat dilihat dalam proses penyediaan pelayanan publik seperti kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Seperti pada hasil penelitian ketika pegawai salah ketik nama pada KTP, maka pengguna layanan harus mengurus kembali nama yang salah tersebut. Dari ketidak cermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan

menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Ketidakpedulian dan ketidakberdayaan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat menjadi hambatan dalam terciptanya kualitas pelayanan. Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi atau lembaga akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan yang diberikan bukan hanya memberikan bantuan untuk kebutuhan masyarakat tetapi juga memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat umum. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik. Pemerintah mempunyai peran penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah tercantum dalam UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Contoh pelayanan publik dalam bentuk administrasi yaitu pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga), pelayanan kesehatan, pendidikan dan sebagainya.

E-KTP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 A merupakan identitas resmi bukti domisili penduduk. Bukti dari penduduk untuk mengurus kepentingan yang berkaitan dengan administrasi pemerintah, bukti diri penduduk untuk mengurus 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.

Pemerintah bertanggung jawab dan berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat karena pelayanan yang diselenggarakan instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan, dikutip dari sumber yang tidak ingin dipublish namanya, kesulitan masyarakat mengurus e-KTP dan mengurus KK serta ketidakpastian waktu bahkan sering terjadi kesalahan tulisan nama pada e-KTP ataupun KK yang menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah untuk melayani masyarakat, maka pemerintah harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya. Krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah menjadi momok karena masyarakat menjadi tidak puas karena pelayanan publik dianggap sangat buruk, sehingga masyarakat sering protes dan demonstrasi yang cenderung tidak sehat menunjukkan kefrustasian publik terhadap pemerintahannya.

Fasilitas layanan merupakan salah satu indikator mengenai baik tidaknya kualitas suatu jasa, fasilitas erat kaitannya dengan pembentukan persepsi masyarakat. Dengan demikian, bagi perusahaan yang ingin mempertahankan eksistensinya dan memenangkan persaingan bisnis serta menarik perhatian masyarakat senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas serta fasilitas pendukung yang sesuai dengan harga yang telah dibayar oleh masyarakat atau berusaha untuk memenuhi kebutuhan serta mewujudkan harapan mereka. Fasilitas yang disediakan oleh pemerintah untuk tiap-tiap instansi pemerintah diharapkan dapat membantu ASN (Aparatur Sipil Negara) dalam melakukan tugas-tugasnya dan dalam melayani masyarakat, keterbatasan fasilitas sering menjadi penyebab ketidakpuasan masyarakat dalam menerima layanan publik,

fasilitas seperti gedung yang aman, jarak kantor dengan tempat tinggal masyarakat, tempat duduk, aplikasi dan lain-lain.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Indeks kepuasan masyarakat merupakan salah satu tolak ukur bagi instansi pemerintah dalam melakukan evaluasi pelayanan yang diberikan pada masyarakat agar pelayanan yang diberikan pada masyarakat tetap prima. Dalam hal ini instansi pemerintah akan di nilai seberapa baik dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat secara umum karena sudah merupakan suatu kewajiban instansi pemerintah untuk melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat. Indeks kepuasan masyarakat hanya berlaku terhadap instansi pemerintah yang melakukan atau memberikan pelayanan langsung terhadap masyarakat. Banyaknya instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung terhadap masyarakat menjadikan indeks kepuasan masyarakat sangat penting untuk mendorong perubahan pelayanan menjadi lebih baik lagi karena dengan adanya indeks kepuasan masyarakat menjadikan instansi terkait mengetahui apakah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah tergolong baik atau harus ada yang dibenahi kembali.

Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelayanan itu sendiri yang akan diterimanya dalam bentuk kualitas pelayanan dalam bentuk kinerja. Pelayanan melibatkan masyarakat dan pemerintah diharapkan keduanya mempunyai kepuasan dalam memberikan pelayanan maupun menerima pelayanan.

Dari hasil penelitian Effendy (2020), kualitas pelayanan berpengaruh signifikan kepuasan masyarakat terhadap DPMPTSP Kabupaten Sumedang sebesar 81% dan fasilitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Adapun penelitian yang dilakukan Erlianti (2019) menyatakan bahwa Pelaksanaan kualitas pelayanan publik perizinan mendirikan bangunan oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal sudah berjalan dengan baik, namun belum mencapai hasil maksimal. Monica (2014) dan Reza (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas mempengaruhi kepuasan masyarakat, sehingga penelitian terdahulu ini dapat dijadikan referensi peneliti untuk melakukan penelitian sejenis dengan subyek dan obyek yang berbeda.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti pada masyarakat yang pernah mengurus e-KTP di Dispenduk Kabupaten Halmahera Tengah menunjukkan bahwa hal-hal yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan antara lain : (1) masih adanya pegawai yang kurang teliti sehingga sering terjadinya kesalahan pengetikkan nama pada e-KTP, (2) masih adanya karyawan yang lamban dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga dalam proses pembuatan e-KTP masyarakat harus menunggu lama, (3) Blangko yang sering kosong, (4) Adanya pungli. Adapun hasil observasi yang dilakukan peneliti ditemukan hal yang mempengaruhi Fasilitas layanan : (1) Kurangnya tempat duduk sehingga pada proses pengurusan e-KTP banyak masyarakat yang harus menunggu diluar ruangan, (2) kurangnya fasilitas seperti kipas angin / AC, (3) belum tersedia tempat parkir yang aman dan nyaman.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas mendorong penulis untuk melakukan penelitian terhadap pelayanan administrasi kependudukan dalam hal ini peneliti mengangkat judul

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan Kabupaten Halmahera Tengah)”

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat?
2. Adakah pengaruh Fasilitas layanan terhadap kepuasan masyarakat?
3. Adakah pengaruh kualitas pelayanan publik dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dijabarkan dalam rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Menganalisis pengaruh fasilitas layanan terhadap kepuasan masyarakat.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik ditinjau secara teoritis maupun secara praktis.

1. Manfaat secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini berupaya membuktikan teori-teori yang sudah ada dan membuktikan apakah kualitas pelayanan, Kualitas Sumber Daya Manusia dan fasilitas mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam mengurus e-KTP di Dispenduk Kabupaten Halmahera Tengah.

2. Manfaat secara Praktis

- a. Bagi peneliti lain, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat Kabupater Halmahera Tengah dalam mengurus e-KTP di Dispenduk Kabupaten Halmahera Tengah.
- b. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi masyarakat terkait pengurusan e-KTP di Dispenduk Kabupaten Halmahera Tengah.