

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Berbicara tentang pelayanan publik, sesuai dengan pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian 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 penyelenggara pelayanan publik. Dalam Undang Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memiliki 4 tujuan, yakni memberikan batasan dan hubungan yang terkait hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mewujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan publik. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan hak warga negara. Pemerintah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik yang baik dan menyeluruh kepada semua kalangan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat. Karena pelayanan publik harus mengedepankan masyarakat sebagai penerima pelayanan tersebut.

Seiring berjalan waktu, kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan menuntut pemerintah memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Namun pada kenyataannya saat ini pelayanan publik dirasa belum mampu memenuhi tuntutan tersebut. Dikarenakan secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan (Sinambela, 2014:4). Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan wajib disusun oleh penyelenggara dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat. Selain itu pemerintah juga dituntut selalu mampu dan cepat beradaptasi dengan segala perubahan, agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Tahjo Kumolo yang mengatakan :

“Pelayanan publik tidak mampu berdiri sendiri tanpa disokong oleh keinginan yang kuat dari diri kita masing-masing untuk membawa perubahan ke arah yang lebih baik, agar apa yang menjadi harapan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat kita wujudkan,” (<https://kominfo.go.id/content/detail/22586/pelayanan-publik-dinamis-ikuti-kebutuhan-masyarakat/0/berita>, diakses pada 19 Desember 2019)

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik bahwa ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi pemerintah yang melakukan pelayanan publik secara langsung terhadap masyarakat umum untuk kepengurusan dokumen kependudukan meliputi pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), Akta kelahiran, akta kematian, KK (Kartu Keluarga) dan akta pernikahan.

Saat ini data kependudukan sudah dianggap penting karena masyarakat akan sangat membutuhkan data kependudukan untuk berbagai kepentingan dalam melakukan segala bentuk kegiatan baik dalam bidang ekonomi, pendidikan, serta kesehatan. Karena sangat pentingnya dokumen kependudukan ini sudah pasti masyarakat akan membuat data kependudukannya karena tanpa adanya data kependudukan maka masyarakat tidak bisa melakukan kegiatan dengan leluasa,

Data kependudukan lekat dengan kehidupan manusia, salah satunya adalah E-KTP ialah Kartu Tanda Penduduk berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) secara nasional yang dibuat secara elektronik dan berfungsi secara komputerisasi serta memiliki spesifikasi dan Format KTP Nasional yang dilindungi dengan sistem pengamanan khusus sebagai identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Presiden Susilo Bambang Yudhoyono pada 24 Desember 2013 lalu, telah menandatangani dan mengesahkan berlakunya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pasal 63 Undang-Undang ini menegaskan, penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP Elektronik (KTP-el). KTP sebagaimana dimaksud berlaku secara nasional. Penduduk yang telah memiliki KTP-el, lanjut Pasal 63 Ayat (5) UU ini, wajib membawanya pada saat bepergian. Sementara pada Ayat (6) disebutkan, penduduk hanya memiliki 1 (satu) KTP-el.

Dalam Peraturan tersebut, Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum di dalamnya Nomor Induk Kependudukan (NIK). Kebijakan tersebut bertujuan untuk menciptakan administrasi yang tertib sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan dan untuk mencegah serta menutupi peluang adanya KTP ganda yang selama ini banyak disalahgunakan oleh masyarakat yang dapat menyebabkan kerugian bagi negara.

Saat ini data kependudukan sangat penting, karena masyarakat akan sangat membutuhkan data kependudukan untuk berbagai kepentingan dalam melakukan segala bentuk kegiatan baik dalam bidang ekonomi, pendidikan, serta kesehatan. contoh untuk mendapatkan pelayanan di Puskesmas maupun di rumah sakit, masyarakat akan di minta untuk menunjukan KTP (Kartu Tanda Penduduk).

Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nganjuk merupakan salah satu lembaga negara yang melayani data kependudukan salah satunya E-KTP, namun seiring berjalannya proses pelayanan Publik ini, terdapat beberapa laporan yang masuk melalui lapor.go.id dimana pelaporan terkait pelayanan terkait E-KTP paling banyak dilaporkan.

**Tabel 1.1**  
**Data Pengaduan Tentang Keluhan Pelayanan Di Dispendukcapil**  
**Kabupaten Nganjuk**

No.	Pelayanan	Jumlah Yang Dilayani		Jumlah Pengaduan	
		2018	2019	2018	2019
1	E-ktip	278.781	322.781	6	9
2	Kartu Keluarga	254.333	270.901	3	2
3	Akta Perceraian	460	796	0	0
4	Akta Kematian	210.331	267.327	0	0
5	Akta Kelahiran	321.460	347.017	0	0
6	Akta Perkawinan	242.015	265.433	2	3
7	Akta Pengesahan Anak	102	151	0	2

*Sumber: Lapor.go.id data diolah oleh penulis, 2019*

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa laporan terkait pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk memiliki jumlah terbanyak daripada pelayanan yang lain. Pada tahun 2018 pengaduan pelayanan tentang E-KTP berjumlah 6 orang dan pada tahun 2019 pengaduan pelayanan meningkat menjadi 9 orang. Para penerima pelayanan yang melaporkan di lapor.go.id lebih dominan mengeluhkan tentang pelayanan e-KTP yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk.

Masalah pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk dilatarbelakangi karena salah satunya lamanya pengurusan yang dirasakan oleh masyarakat Kabupaten Nganjuk. Hal tersebut dapat dilihat dari laporan masyarakat yang masuk di lapor.go.id Kabupaten Nganjuk, antara lain :

“KAB NGANJUK pelayanan di kantor dispendukcapil sangat tidak baik. Dan banyak orang yang terlantar, serta proses pembuatan ktp yang sangat tidak memuaskan”. Laporan dari masyarakat dengan nomor 628578562xxxx pada 26 Juni 2018.

Keluhan dari Tri Ellyamien pada 21 Februari 2019 yang mengatakan :  
“E-ktp di kabupaten nganjuk tidak segera jadi. Sudah lebih dari 2 bulan.”

Keluhan dari anonim pada 1 Juli 2019 yang mengatakan :  
“Selamat sore, saya bagas warga asli nganjuk sawahan, saya menyampaikan keluhan warga di wilayah kami mengenai pengurusan ktp, yang terjadi di wilayah kami, nganjuk tentunya, susahnya mengurus ktp, punya saya pribadi sudah ada 5 bulan belum jadi, tiap kali mengambil ktp selalu beralasan bahan habis,”

Selain itu terdapat keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk. Hal tersebut seperti wawancara dari masyarakat yang mengurus E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk yaitu Ibu Sumiati yang mengatakan :

“ya pengurusannya lama, kursi yang buat nunggu ini masih kurang soale banyak yang antri.” (Wawancara pada 20 Desember 2019)

Sama halnya dengan pernyataan Bapak Sugiyono yang mengatakan :

“itu mbak petugasnya yang melayani kurang ramah, wes lama orang e ceberut ae.” ( Wawancara 20 Desember 2019)

Dari wawancara tersebut, masalah pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk dilatarbelakangi karena salah satunya lamanya pengurusan yang dirasakan oleh masyarakat Kabupaten Nganjuk.

Dengan adanya laporan online yang diadakan masyarakat maka Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kabupaten Nganjuk harus melakukan perbaikan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk. Selain itu petugas Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk juga harus aktif di sosial media agar tahu keluhan apa saja yang dirasakan oleh masyarakat dalam proses pembuatan administrasi kependudukan sehingga dapat dicari solusi jalan pemecahnya sehingga keluhan masyarakat tidak dibiarkan begitu saja. Dan juga untuk mengupload pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk. Hal tersebut juga didukung oleh pernyataan Wakil Bupati Nganjuk yang melakukan Sidak ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk bahwa :

"Kami harap, dengan semakin banyak informasi layanan dari Pemkab Nganjuk diketahui masyarakat di medsos maka akan meningkatkan kuantitas dan kualitas layanan itu sendiri," (<https://surabaya.tribunnews.com>, diakses pada 18 Desember 2019)

Berdasarkan pemaparan terkait pelaporan atas keluhan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan e-ktp di Dpendukcapil Kabupaten Nganjuk menunjukkan masih adanya masalah yaitu lamanya proses pembuatan e-ktp. Namun masalah tersebut dapat direspon dengan baik oleh pihak Dpendukcapil Kabupaten Nganjuk dengan membuat aplikasi lapor.co.id sebagai wadah keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan e-ktp. Sehingga diharapkan aplikasi lapor.co.id dapat menjadi solusi atas permasalahan pelayanan e-ktp di Dpendukcapil Kabupaten Nganjuk.

Data pada aplikasi lapor.co.id menunjukkan bahwasanya keluhan terhadap pelayanan e-ktp menjadi nilai tertinggi dari keseluruhan pelayanan yang ada di Dpendukcapil Kabupaten Nganjuk. Meskipun begitu pelayanan e-ktp di Dpendukcapil Kabupaten Nganjuk relatif baik karena keluhan yang menjadi nilai tertinggi pada data aplikasi lapor.co.id tersebut persentasenya sangat rendah tidak mencapai 10 persen.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian relevansi data pada aplikasi lapor.co.id terhadap pelayanan publik dilingkungan Dpendukcapil Kabupaten Nganjuk dengan judul, **“Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nganjuk.”**



## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian ini maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut “Bagaimana Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk ?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk.

## **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, baik penyusun maupun pihak lainnya, terutama kalangan akademis atau masyarakat umum yang perlu mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk.

### **1. Bagi Penulis**

Untuk menambah ilmu pengetahuan sekaligus menambah wawasan secara nyata sehingga dapat dijadikan bahan referensi yang berharga bagi penulis.

### **2. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk**

Diharapkan dapat memberikan masukan dan saran secara teoritis didalam memberikan pelayanan yang baik, ramah, nyaman bagi masyarakat Kabupaten Nganjuk.

### 3. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan bacaan bagi perpustakaan dan juga sebagai bahan tambahan literatur dan referensi bagi penelitian sejenis di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.