

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang terdiri atas berbagai masyarakat yang beragam. Keragamannya meliputi berbagai aspek dimensi kehidupan, dari mulai suku, bahasa, agama, adat dan tradisi bahkan sampai pada tingkat pendidikan. Namun segala perbedaan tersebut merupakan salah satu kekayaan yang yang perlu dibina, dan diikat dalam semboyan Bineka Tunggal Ika. Secara geografis, Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia yang memiliki posisi geografis yang sangat strategis. Jumlah pulau di Indonesia yang resmi tercatat mencapai 16.056 pulau, sedangkan menurut data Badan Pusat Statistik terdapat 83.931 wilayah administrasi setingkat desa di Indonesia pada tahun 2018.

Pasal 1 ayat 1 UU No.6 Tahun 2014 menyatakan desa merupakan sebuah gambaran dari satu kesatuan masyarakat atau komunitas penduduk yang bertempat tinggal dalam suatu lingkungan dimana masyarakat saling mengenal dengan baik corak kehidupan mereka relatif homogen serta banyak bergantung pada alam, atau dengan pengertian umum desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang

diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pemerintah memiliki peran yang penting guna melaksanakan penyediaan layanan publik yang memadai untuk seluruh masyarakatnya sejalan dengan ketentuan yang tertulis pada Undang-Undang. Pada pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik dijelaskan pengertian pelayanan publik yakni kegiatan ataupun serangkaian kegiatan dengan rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi tiap warga negara serta penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur No. 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur mencantumkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pada definisi lainnya, pelayanan publik ialah sebuah usaha yang dilaksanakan sekelompok ataupun individu birokrasi guna memberi bantuan pada masyarakat dengan maksud meraih sebuah tujuan yang sudah ditetapkan. Satu di antara beberapa pelaksanaan pelayanan publik yakni administrasi kependudukan yang terdapat pada sebuah pemerintahan. Administrasi kependudukan ialah serangkaian aktivitas penataan serta penertiban dokumen dan juga data kependudukan dengan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan juga mendayagunakan

hasil pada pelayanan publik serta pembangunan sektor lainnya. Perihal administrasi kependudukan seperti perizinan, pelayanan informasi, pencatatan sipil, dan pengolahan administrasi kependudukan seperti pembuatan surat domisili, surat keterangan janda/duda, surat cerai hidup/cerai mati, surat keterangan belum pernah menikah, surat keterangan kematian, surat keterangan pindah antar RT/RW dalam kelurahan, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan usaha, dan lain-lain.

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. Untuk bisa menilai kualitas pelayanan publik, diperlukan suatu pemahaman yang bisa membantu memahami bagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik ini bekerja sehingga bisa menghasilkan *output* yang berkualitas yang sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan pembuatan KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Pembuatan e-KTP merupakan salah satu wujud pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya. e-KTP merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan. Alasannya adalah karena e-KTP

menyangkut masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Saat ini pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan masih memberikan pelayanan yang belum efektif serta efisien dan belum memiliki kualitas SDM yang memadai (Suleman, 2019). Perihal berikut dapat diamati dari banyaknya komplain dan kritik dari masyarakat baik dengan langsung ataupun tak langsung, misalnya dengan media massa yang memberikan tuntutan agar kualitas pelayanan publik meningkat. Meningkatkan kualitas pelayanan publik ialah satu di antara beberapa isu yang amat penting. Perihal berikut ada dikarenakan pada sebuah sisi tuntutan masyarakat pada kualitas pelayanan makin besar sedangkan praktik penyelenggara pelayanan tak mengalami perubahan yang signifikan. Masyarakat sering kali memberikan tuntutan akan pelayanan publik yang memiliki kualitas memadai, walaupun tuntutan itu sendiri kerap kali tak sesuai dengan harapan dikarenakan pelayanan publik yang ada saat ini masihlah lamban, rumit, mahal serta menghabiskan banyak tenaga.

Hasil dari beberapa penelitian misalnya penelitian oleh (Rosmitha, 2016) membuktikan bahwasanya warga yang menggunakan layanan publik dekat dengan indeks kepuasan “kurang puas” pada pelayanan yang diberi oleh birokrasi pemerintah. Perihal berikut disebabkan oleh seluruh peraturan serta sistem pelayanan ditetapkan dengan sepihak oleh birokrasi pemerintah dengan tidak ada usaha untuk menanyakan ataupun paham akan permasalahan masyarakat, harapan serta aspirasi masyarakat pada pelayanan yang sesungguhnya dikehendaki. Pelayanan publik wajib memberikan perhatian lebih guna kebutuhan pelanggan.

Kebutuhan pelanggan bisa teratasi apabila pelayanan publik bisa memberi pelayanan yang memiliki indikator pelayanan yang baik menurut teori yang dikemukakan oleh (Tjiptono, 2016) yang menyatakan bahwasanya ada lima indikator utama yang memberikan pengaruh pada kualitas pelayanan yakni *reliability* atau kehandalan, *responsiveness* atau daya tanggap, *assurance* atau jaminan, serta *attention* perhatian, dan juga *tangibles* atau bukti langsung. Apabila pelayanan yang disediakan sudah memiliki karakteristik indikator berikut, bisa dinyatakan bahwasanya kebutuhan sudah terpenuhi yang menyebabkan warga yang menggunakan pelayanan publik memperoleh kepuasan.

Pemerintah selaku penyedia layanan publik yang diperlukan oleh warganya hendaknya mempertanggungjawabkan serta selalu berusaha guna memberi pelayanan yang maksimal untuk upaya meningkatkan pelayanan publik. Pada sisi lainnya kepuasan masyarakat ialah tolok ukur akan kesuksesan pelayanan publik yang diberi oleh penyedia layanan publik, maka dari hal tersebut pelayanan publik hendaknya memiliki fokus akan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan maksimal baik dari kualitasnya ataupun kuantitas. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 mengenai pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik misalnya prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan memperoleh pelayanan, kepastian biaya pelayanan, serta kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah mempunyai konsekuensi guna memberikan peningkatan pada pelayanan di sektor pelayanan publik. Dikehendaki aparat pemerintah pada seluruh wilayah Indonesia melakukan pelayanan publik yang

baik selaras dengan yang diinginkan oleh masyarakat. Masih banyak yang wajib dievaluasi dari pelayanan publik di Indonesia termasuk pada wilayah Kecamatan Candi yang menjadi satu di antara beberapa pelaksana pelayanan publik.

Agar dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah selaku aktor pelayanan publik, maka Kementerian Dalam Negeri membuat kebijakan terkait pelayanan publik yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). PATEN merupakan sebuah inovasi sederhana yang menyuguhkan prosedur pelayanan yang lebih rapi, yaitu pelimpahan sebagian urusan otonomi daerah dimana pelayanan tersebut yang seharusnya menjadi kewenangan dinas kabupaten maupun kota dapat dilaksanakan oleh pemerintah tingkat kecamatan, seperti halnya pelayanan Kartu Pencari Kerja, yang seharusnya menjadi tugas dan kewenangan dari Dinas Tenaga Kerja Kabupaten/Kota, dengan adanya PATEN (Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan) hal tersebut bisa dilimpahkan dan menjadi wewenang dari tingkatan Kecamatan.

Dalam menjaga serta memayungi program ini pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah memiliki landasan hukum untuk implementasi kebijakan PATEN yaitu dengan adanya Peraturan Bupati Nomor 19 Tahun 2009 tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan sebagian Kewenangan Bupati yang dilimpahkan Kepada Camat, dimana Pelimpahan Kewenangan dimaksudkan sebagai alternatif solusi terbaik dalam penyelenggaraan pemenuhan pelayanan publik yang mana tidak membebani kapasitas Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo dan lebih dekat dengan masyarakat. Termasuk pada Kecamatan Candi, Sidoarjo. yang melakukan

pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan pada Kecamatan Candi mencakup permohonan-permohonan untuk surat-surat yang dibuat pada tingkat kecamatan. Dengan adanya PATEN itu sendiri dapat meminimalisir peranan kecamatan dalam proses pelayanan kependudukan karena pelayanan kepada masyarakat dilakukan secara *online*. Akan tetapi hal tersebut juga sulit diterapkan karena kurangnya informasi dan juga penggunaan PATEN sendiri kurang diketahui oleh masyarakat khususnya pada masyarakat yang memiliki usia lanjut.

Menurut observasi awal yang sudah dilaksanakan pada Kecamatan Candi bahwasanya ada masalah-masalah tentang kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan. Permasalahan yang ditemukan yakni ketika warga hendak membuat produk dari administrasi kependudukan masih banyak masyarakat yang belum memahami mengenai syarat apa sajakah yang wajib dilengkapi. Khususnya pada penduduk di usia lanjut yang hendak mengurus proses administrasi. Kemudian berdasarkan data yang diperoleh dari sidoarjo.kab.bps.go.id dan <https://disdukcapil.sidoarjo.kab.go.id/bank-data/wajib-ktp-tahun-2020>, peneliti mendapatkan data dari jumlah penduduk kecamatan Candi per 31 Desember 2020 yakni dari 153.423 jiwa jumlah penduduk, yang wajib KTP sebanyak 116.008 jiwa, wajib KTP untuk laki-laki 57.490 jiwa, dan untuk perempuan 58.518 jiwa. Akan tetapi masih terdapat masyarakat Candi yang belum melakukan perekaman E-KTP. Bisa diamati pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Sidoarjo Wajib KTP s/d 31 Desember 2020

NO	KECAMATAN DESA / KELURAHAN	WAJIB KTP LAKI-LAKI	WAJIB KTP PEREMPUAN	JUMLAH WAJIB KTP
1	TARIK	26.468	26.443	52.911
2	PRAMBON	30.321	30.447	60.768
3	KREMBUNG	26.518	26.996	53.514
4	PORONG	27.728	27.712	55.440
5	JABON	20.948	21.333	42.281
6	TANGGULANGIN	33.653	34.125	67.778
7	CANDI	57.490	58.518	116.008
8	SIDOARJO	75.296	78.007	153.303
9	TULANGAN	38.336	38.715	77.051
10	WONOAYU	32.273	32.314	64.587
11	KRIAN	49.016	48.118	97.134
12	BALONGBENDO	28.946	28.700	57.646
13	TAMAN	78.359	78.185	156.544
14	SUKODONO	45.340	44.706	90.046
15	BUDURAN	36.419	36.600	73.019
16	GEDANGAN	44.446	45.080	89.526
17	SEDATI	36.259	36.077	72.336
18	WARU	74.992	77.212	152.204
TOTAL		762.808	769.288	1.532.096

Sumber: <https://disdukcapil.sidoarjokab.go.id/bank-data/wajib-ktp-tahun-2020>

Data di atas memperlihatkan bukti bahwasanya masih banyak warga yang belum melakukan perekaman e-KTP. Perihal berikut secara tak langsung memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberi pada Kecamatan Candi untuk masyarakatnya dikarenakan faktor-faktor di antaranya masyarakat yang sakit, masyarakat yang bekerja di luar daerah ataupun di luar negeri yang belum pulang guna melakukan perekaman data.

Permasalahan lainnya pada pelayanan publik administrasi kependudukan pada Kecamatan Candi yakni berkaitan pada sarana prasarana yang belum memadai baik sarana operasionalnya, fasilitas fisik dan juga prasarana pendukung yang lain. Apalagi pada masa pandemi Covid-19 saat ini harusnya disediakan kursi/ruang tunggu yang sesuai dengan protokol kesehatan dan memiliki petugas yang melakukan pengecekan suhu tubuh sebelum mempersilahkan warga yang

hendak memasuki gedung untuk melakukan pelayanan publik. Akan tetapi hal tersebut juga belum tersedia.

Pada masa pandemi Covid-19 ini pemerintah mengeluarkan aturan bagi instansi pemerintah yang berada di zona kabupaten/kota berkategori risiko tinggi, jumlah pegawai yang bekerja dari kantor paling banyak 25 persen saja, maka pegawai yang melakukan kegiatan operasional pada kantor kecamatan Candi secara bergantian yang bertugas tiap harinya. Diketahui kabupaten Sidoarjo pernah tergolong pada zona merah penyebaran Covid-19. Dikarenakan terdapat kekurangan pegawai pelayanan berikut mengakibatkan pegawai memiliki pekerjaan ganda serta memerlukan durasi yang lebih lama guna menuntaskan pekerjaan pelayanan yang semestinya bisa dilakukan secara cepat. Hal tersebut seharusnya dibutuhkan dengan tujuan untuk mengurangi berkumpulnya massa atau warga mengingat pada masa pandemi ini tidak disarankan untuk berkumpul di dalam ruangan. Kendala lainnya yang ditemukan tentang pekerjaan administrasi yang belum dilaksanakan secara baik yakni penataan arsip pada ruang pelayanan masih nampak yang belum ditata secara rapi pada almari arsip. Melalui sistem kearsipan yang tak sesuai secara prosedur bisa memberikan kesulitan bagi pegawai pelayanan ketika memberikan pelayanan dikarenakan ketika melakukan pencarian memerlukan waktu yang lama disebabkan oleh penataan arsip yang belum benar. Hal tersebut kemudian mengakibatkan kurang cepatnya pelayanan dikarenakan mengalami gangguan ketika melakukan pencarian arsip yang memerlukan durasi yang lama.

Untuk meningkatkan sebuah kinerja pelayanan publik hendaknya dilakukan penelitian atau survey mengenai apakah yang dibutuhkan ataupun harus ditingkatkan lagi pada Kecamatan Candi, salah satunya menggunakan metode SKM atau survey kesejahteraan masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Namun pada kenyataannya hal tersebut belum dilaksanakan di Kecamatan Candi

Menurut permasalahan-permasalahan yang sudah diuraikan tercermin bahwasanya pelayanan yang diberi oleh penyelenggara pelayanan publik pada Kecamatan Candi belum diketahui mampu atau tidaknya dalam memberi kepuasan pada warganya. Melalui fungsi serta tugasnya mempunyai kewenangan yang istimewa serta tak melakukan penyalahgunaan kewenangan, jabatan ataupun kekuasaan bisa memberi pelayan yang memiliki kualitas baik selaku penyedia pelayanan bagi warga. Menurut penjabaran di atas, maka penulis memiliki minat guna melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengurusan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Masa Pandemi COVID -19”.

1.2 Rumusan Masalah

Menurut latar belakang permasalahan yang sudah diuraikan sebelumnya, maka bisa dilakukan pembuatan rumusan masalah yakni :

1. Adakah pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan pengurusan E-KTP yang terdiri dari *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo?
2. Adakah pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan pengurusan E-KTP yang terdiri dari *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo?

1.3 Tujuan Penelitian

Menurut masalah yang sudah dirumuskan, maka penelitian berikut memiliki tujuan yakni guna :

1. Untuk mengetahui pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan pengurusan E-KTP yang terdiri dari *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan pengurusan E-KTP yang terdiri dari *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

Menurut tujuan yang sudah ditetapkan, maka dikehendaki penelitian berikut memiliki manfaat yaitu di antaranya:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui pengaruh pelayanan publik khususnya dalam menganalisis kualitas pelayanan publik pengurusan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat.

b. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian berikut yakni salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Bidang Administrasi Publik.

b. Bagi Instansi terkait

Selaku bahan masukan dan pertimbangan pada pelaksanaan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan supaya lebih baik lagi.

c. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Guna memberikan penambahan akan koleksi pustaka serta bacaan pada mahasiswa program Studi Administrasi Publik secara khusus serta mahasiswa UPN secara umum.