

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Hal ini karena kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangatlah strategis dan akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Moenir (dalam Hardiyansyah, 2018:23) mengemukakan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”. Kemudian, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mendefinisikan “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan

kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi pelayanan publik. Pelayanan publik di era globalisasi sampai sekarang ini sangatlah penting, karena kegiatan pelayanan tidak lepas dari kehidupan masyarakat sehari-hari. Hal ini dikarenakan pelayanan publik senantiasa berhubungan dengan masyarakat luas yang memiliki keanekaragaman dan tujuan yang berbeda-beda pada setiap individu. Masyarakat setiap waktunya selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari para birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini karena secara empiris kualitas pelayanan publik yang diberikan selama ini masih terkesan berbelit-belit, lambat sehingga membuat lelah masyarakat ketika membutuhkan pelayanan.

Menurut Ibrahim (dalam Hardiyansyah, 2018:55) mengungkapkan bahwa “Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut”. Kualitas pelayanan publik juga dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan yang dalam hal ini adalah pemerintah, dengan mengutamakan kepuasan dan harapan masyarakat sebagai pelanggan.

Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terstruktur. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik berkewajiban memenuhi:

“Komponen standar pelayanan yang sekurang-kurangnya meliputi: dasar hukum; persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk pelayanan; sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; dan evaluasi kinerja pelaksana”.

Berdasarkan standar pelayanan diatas, apabila pelayanan yang dijalankan sudah sesuai dengan standar pelayanan dan juga sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan dan harapan masyarakat maka dapat dikatakan pelayanan tersebut belum berkualitas. Baik buruknya kualitas pelayanan publik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi masyarakat dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya merupakan salah satu pelaksana pelayanan publik di Provinsi Kalimantan Barat. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), surat pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA). Sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, pencatatan perubahan kewarganegaraan dan lain-lain. Berikut merupakan gambaran alur pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya.

Gambar 1.1.

Alur Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya secara langsung maupun *online*.



Sumber: Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya.

Dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Berdasarkan hasil pengamatan dan pra-survei yang peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya, ternyata dalam pelayanannya masih ditemukan permasalahan

mengenai pelayanan yang diberikan. Beberapa permasalahan tersebut yaitu, masih adanya pembuatan e-KTP yang tidak tepat waktu berdasarkan standar pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya.

Tabel 1.1.

**REKAPITULASI LAPORAN PELAKSANAAN PEREKAMAN DAN PENCETAKAN KTP ELEKTRONIK
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUBU RAYA
BULAN S/D DESEMBER 2021**

NO	KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK	WAJIB KTP	PEREKAMAN	PRESENTASI PEREKAMAN (%)	BELUM PEREKAMAN	PENCETAKAN REGULER	BELUM CETAK	DISTRIBUSI BLANKO	SISA BLANKO
1	2	3	4	5	6 = 5/4*100	7	8	9	10	11
1	SUNGGAI RAYA	235,448	165,883	163,964	98.84	1,519	239,361	(75,397)	239,361	
2	KUALA MANDOR B.	27,851	19,538	18,400	94.18	1,138	22,913	(4,513)	22,913	
3	SUNGGAI AMBAWANG	82,681	57,010	56,160	98.51	850	77,517	(21,357)	77,517	
4	TERENTANG	13,716	9,524	9,538	100.15	(14)	12,975	(3,437)	12,975	
5	BATU AMPAR	36,461	26,156	25,933	99.15	223	31,967	(6,034)	31,967	
6	KUBU	43,427	30,792	31,899	103.60	(1,107)	39,654	(7,755)	39,654	11,871
7	RASAU JAYA	30,953	21,793	22,273	102.20	(480)	31,855	(9,582)	31,855	
8	TELUK PAKEDAI	20,621	14,585	14,724	100.95	(139)	18,178	(3,454)	18,178	
9	SUNGGAI KAKAP	119,054	82,944	83,412	100.56	(468)	112,044	(28,632)	112,044	
	Jumlah Total	610,212	428,225	426,303	99.55	1,922	586,464	(160,161)	586,464	11,871

Sumber: Laporan Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Bulan Desember 2021.

Berdasarkan tabel 1.1. diatas, menunjukkan bahwa jumlah penduduk di Kabupaten Kubu Raya pada tahun 2021 berjumlah 610.212 jiwa. Dengan total wajib e-KTP sebanyak 428.225 dan total yang sudah melakukan perekaman sebanyak 426.303 serta total yang belum melakukan perekaman sebanyak 1.922. Kemudian, untuk total yang sudah melakukan pencetakan sebanyak 586.464 dan total yang belum melakukan pencetakan sebanyak 160.161 dengan total distribusi blanko sebanyak 586.464.

Tabel 1.2.
Standar Pelayanan Penerbitan e-KTP di Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Tahun 2021.

Standar Pelayanan Penerbitan KTP – EL

1. Komponen Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pemohon membawa bukti perekaman yang diparaf petugas kecamatan; 2. Pemohon mengabil kartu antrian untuk melakukan pengecekan, apakah data sudah PRR atau belum; 3. Jika sudah PRR pemohon mengajukan cetak.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pemohon melengkapi persyaratan; 2. Pemohon memasukan berkas ke Front Office.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lambat 3 hari kerja setelah berkas lengkap. Sesuai hasil rapat dinas tanggal 07 Juni 2021 di ruang rapat.
4.	Biaya / Tarif	Sesuai dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 semua Administrasi Gratis.
5.	Produk Pelayanan	KTP Elektronik.
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Aduan, Saran dan masukan dapat dilakukan sesuai Prosedur 1. Datang langsung 2. Melalui surat pengaduan 3. Melalui website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya www.dukcapil.kuburayakab.go.id 4. Melalui WA pengaduan nomor 08115787811

Sumber: Standar Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Tahun 2021.

Tabel 1.3.
Permasalahan pokok dalam pelayanan kepada masyarakat.

Dalam mencapai target IKU, terdapat permasalahan pokok dalam pelayanan kepada masyarakat, yaitu :

1. Masih ada keluhan lambatnya pencetakan dan pendistribusian KTP hasil pelayanan jemput bola.

Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Tahun 2021.

Berdasarkan standar pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya di tahun 2021 pada tabel 1.2. diatas, menunjukkan bahwa jangka waktu pembuatan e-KTP paling lambat 3 hari kerja setelah berkas lengkap. Namun, dalam penerapannya masih ditemukan pembuatan e-KTP yang tidak tepat waktu dari jangka waktu yang sudah ditentukan. Hal ini kemudian diperkuat dengan adanya Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya tahun 2021 yang menyebutkan bahwa terdapat permasalahan pokok dalam pelayanan kepada masyarakat yaitu masih ada keluhan lambatnya pencetakan dan pendistribusian e-KTP hasil jemput bola. Hal ini dapat terjadi karena beberapa alasan seperti, adanya masalah pada sistem, kemudian jaringan yang mengalami gangguan ketika mengirim data kepusat ditambah lagi banyaknya pemohon yang mengajukan pembuatan e-KTP.

Kemudian, permasalahan lain yang ditemukan peneliti adalah adanya sarana dan prasarana yang masih kurang. Secara umum tempat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya sudah baik karena sudah dilengkapi dengan kursi, tv, papan informasi dan lain-lain yang berhubungan dengan pelayanan serta terdapat tempat untuk mengecas *handphone*.

Tabel 1.4.
Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat Periode
Bulan Januari s.d Mei Tahun 2021.

U7	Perilaku pelaksana	617	3,085	0,339	BAIK
U8	Sarana dan Prasarana	579	2,895	0,318	KURANG BAIK
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	715	3,575	0,393	BAIK

Sumber: Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Periode Bulan Januari s.d. Mei 2021.

Tabel 1.5.
Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat Periode
Bulan Juli s.d September Tahun 2021.

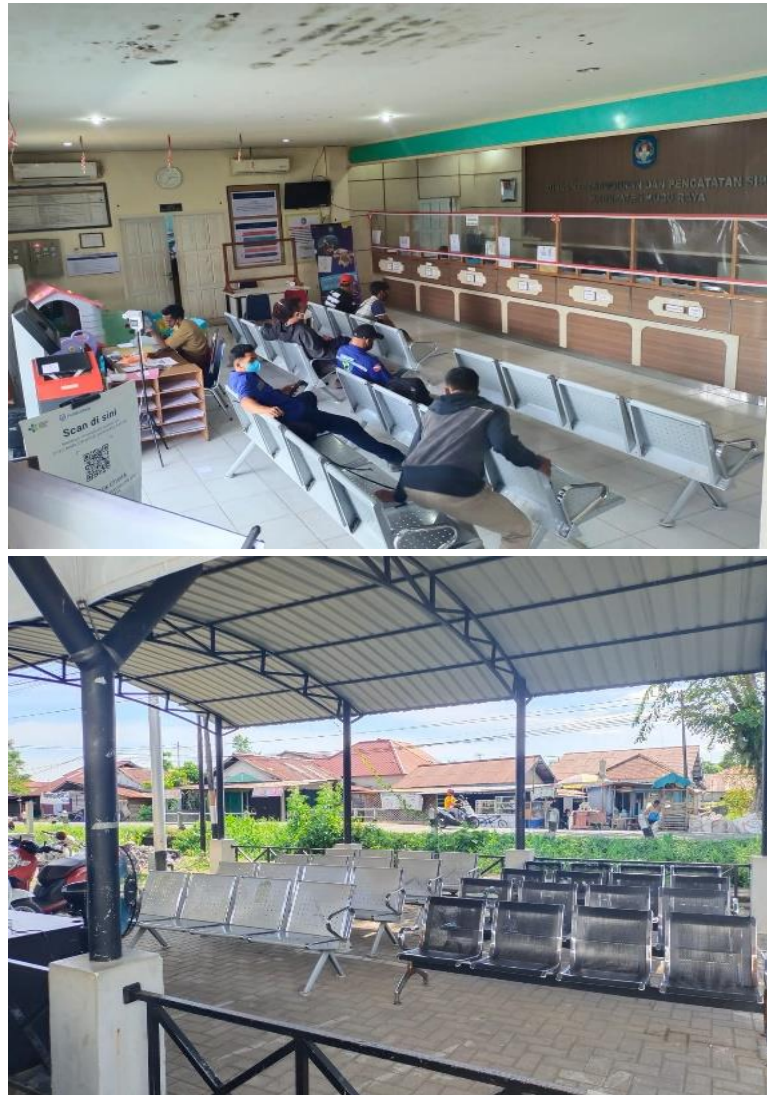
U6	Kompetensi pelaksana	333	3,330	B	BAIK
U7	Perilaku pelaksana	322	3,220	B	BAIK
U8	Sarana dan Prasarana	310	3,100	B	BAIK

Sumber: Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Periode Bulan Juli s.d. September 2021.

Berdasarkan tabel 1.4. dan 1.5. diatas, menunjukkan bahwa Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya periode bulan Januari s.d Mei tahun 2021 mendapatkan hasil yang kurang baik dari segi sarana dan prasarana. Namun, pada periode selanjutnya pada bulan Juli s.d September tahun 2021 ternyata dari unsur sarana dan prasarana mendapatkan hasil yang baik.

Gambar 1.2.

Tempat pelayanan yang meliputi loket pelayanan, loket pengaduan, tempat bermain anak dan ruang tunggu pelayanan didalam dan diluar.



Sumber: Foto yang diambil Peneliti ketika di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya, 2021.

Namun, berdasarkan pra-survei yang dilakukan peneliti seperti pada gambar 1.2. diatas yang menunjukkan bahwa tempat pelayanan terutama pada ruang tunggu pelayanan dibagi menjadi 2 yaitu didalam ruangan dan diluar ruangan. Pada ruang tunggu pelayanan yang ada didalam tidak cukup luas apalagi terdapat tempat bermain anak, loket pengaduan dan loket pelayanan

yang dijadikan satu pada suatu ruangan, ditambah lagi penataan yang masih kurang tertata dengan rapi. Selanjutnya, pada ruang tunggu pelayanan yang ada diluar ruangan masih terasa panas. Hal ini dikarenakan ruang tunggu pelayanan yang ada diluar ruangan hanya dilengkapi satu unit kipas angin ditambah jika hujan turun maka masyarakat bisa terkena tampias air hujan.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dengan judul penelitian yang diangkat yaitu **“Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya”**

1.2. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masih adanya pembuatan e-KTP yang tidak tepat waktu berdasarkan standar pelayanan yang sudah ditentukan.
2. Adanya sarana dan prasarana yang masih kurang.

1.3. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan identifikasi masalah penelitian yang telah di uraikan diatas, maka fokus dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya pada tahun 2021/2022.

1.4. Rumusan Masalah

Untuk memudahkan penelitian ini agar memiliki arah yang jelas, maka terlebih dahulu dirumuskan masalah yang akan diteliti. Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya pada tahun 2021/2022?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya pada tahun 2021/2022.

1.6. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan di atas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca khususnya bagi mahasiswa Ilmu Administrasi Publik mengenai kualitas pelayanan publik.
 - b. Diharapkan dapat menjadi bahan pemahaman dan pertimbangan bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian sejenis berikutnya.

2. Manfaat Praktis, diharapkan dapat menjadi masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya untuk dapat menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama dalam kualitas pelayanan pembuatan e-KTP kepada masyarakat agar lebih semakin baik lagi kedepannya.