

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah:

Pelayanan menjadi kebutuhan bagi masyarakat dan menjadi tugas utama bagi pemerintah. Pelayanan publik merupakan salah satu komponen penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah baik di pusat maupun daerah, oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu penerapan standar pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah.

Pelaksanaan pelayanan publik di daerah sering kali kurang diperhatikan baik dari segi sarana dan prasarana atau fasilitas kerja, sumber daya manusia yang handal, maupun keberadaan aparatur yang ada sehingga pelaksanaan tugas pemerintahan di daerah banyak mengalami hambatan. Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang-Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintah Daerah diberikan kewenangan yang demikian luas oleh Pemerintah Pusat untuk mengatur rumah tangganya sendiri, termasuk di dalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya.

Ada banyak masalah yang terjadi di daerah mengenai kualitas pelayanan publik, seperti masalah perijinan, pembuatan administrasi kependudukan atau KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan proses

administrasi lainnya untuk keperluan pengajuan ke tingkat instansipemerintah yang lebih tinggi. Di Kecamatan secara umum ada 4 urusan yang dibidangi dalam melaksanakan kegiatan pelayanan seperti urusan pemerintahan, urusan ekonomi dan pembangunan, urusan kesejahteraan masyarakat dan urusan ketentraman dan ketertiban.

Salahsatucontohbentukpelayananpublik yang diberikanolehaparaturpemerintahdi daerah adalahpelayananpembuatane-KTP.Pengertian dari e-KTP atau KTP Elektronik adalahkartu tanda penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana.Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya (Pasal 13 UU No. 24 Tahun 2013 tentang Adminduk). Fungsi dan kegunaan e-KTP adalah sebagai identitas jati diri yang berlaku Nasional, sehingga masyarakat tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk keperluan seperti pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya serta mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP.Menurut Undang - undang Nomor 24 Tahun 2013, Penduduk WNI dan WNA yang memilikiijintingtetapan yang telahberumur 17 tahunatautelahkawin/belumkawinwajibmemiliki e-

KTP. Oleh karena itu pengatur teknis pelaksanaan pendaftaran penduduk tersebut telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 18 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kabupaten Ketapang dan dengan didukung oleh Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Kecamatan Nanga Tayap merupakan salah satu organisasi pemerintahan yang menjadi pelaksana proyek e-KTP, yang dalam proses pelaksanaannya berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk Kecamatan Nanga Tayap. Dari data tentang kependudukan yang diperoleh dari Kecamatan Nanga Tayap menunjukkan bahwa ada 11.262 warga yang sudah wajib membuat e-KTP tetapi yang sudah mengurus pembuatan e-KTP sebanyak 6.718 orang dan sebanyak 4.544 orang yang belum mengurus pembuatan e-KTP.

Tabel 1.1.

**Data Perekaman Penduduk Usia Wajib e-KTP Kecamatan Nanga Tayap Per
31 Desember 2014**

No.	Desa	Jumlah Perekaman	Sudah Melakukan Perekaman	Belum Melakukan Perekaman
1.	Sungai Kelik	989	602	387
2.	Lembah Hijau II	457	301	156
3.	Lembah Hijau I	255	157	98
4.	Nanga Tayap	1893	1548	345
5.	Siantau Raya	567	423	144
6.	Batu Mas	797	566	231
7.	Betenung	1046	271	775
8.	Pangkalan Suka	533	416	117
9.	Pangkalan Telok	589	360	229
10.	Sebadak Raya	432	173	259
11.	Simpang Tiga Sembelangan	786	389	397
12.	Mensubang	663	377	286
13.	Tajok Kayong	432	139	293
14.	Kayong Utara	254	157	97
15.	Kayong Hulu	789	413	376
16.	Sepakat Jaya	439	245	194
17.	Cegolak	198	119	79
18.	Pateh Benteng	143	62	81
Jumlah		11262	6718	4544
Persentase (%)			59,65%	40,35%

(Sumber : Dokumen Kependudukan KasiPem Kecamatan Nanga Tayap).

Data ini menunjukkan masih kurangnya aparawarga Kecamatan Nanga

Tayap yang sudah wajib memiliki e-KTP untuk melakukan perekaman. Selain itu, masyarakat sekitar mengeluhkan lamanya proses pembuatan e-KTP dimana dalam proses pembuatan e-KTP tidak memiliki batasan waktu yang jelas dalam penyelesaiannya. Pembuatan e-KTP bisa memakan waktu 1 sampai 2 minggu bahkan sampai lebih dari 2 minggu. Masyarakat dibiarkan untuk menunggu kepastian waktu penyelesaian yang belum jelas. Sedangkan untuk lama waktu pencetakan menurut Pasal 69 Ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, paling lambat adalah 14 (empatbelas) hari setelah pembuatan.

Dalam proses pembuatan e-KTP di Kecamatan Nanga Tayap, berdasarkan pengalaman peneliti pada saat melaksanakan praktek pengalaman kerja program studi ilmu pemerintahan (PPK), peneliti juga menemukan beberapa permasalahan di lapangan, salah satunya adalah mengenai kurangnya pengetahuan aparatur atau pegawai yang dapat menggunakan teknologi alat pembuatane-KTP. Jumlah pegawai yang dapat menggunakan alat e-KTP hanya berjumlah 2 orang, sehingga petugas harus bekerja ekstra dan disiplin pada saat pelayanan pembuatan e-KTP di kantor camat sedang meningkat. Hal ini membuat waktu dalam melakukan proses pelayanan di kantor camat menjadi lama. Selain itu, alat perekam pembuatan e-KTP seringkali mengalami masalah yang mengakibatkan proses pelaksanaan pembuatan e-KTP

mengalami penundaan waktuyang belum jelas kepastiannya.Masalah ini juga atas dasar hasil pengamatan peneliti pada saat praktek pengalaman kerjadimana terdapatfasilitas pembuatan e-KTP seperti *finger print Scanner*, *Iris Scanner*dan kamera perekam yang hanya berjumlah 1 unit dan juga sering mengalami masalah gangguan server pengolahan data penduduk.

Tabel.1.2. Inventaris Ruangan e-KTPTahun 2014

No.	NamaBarang/ JenisBarang	Merk/Model	JumlahBarang/R egister (x)	KeadaanBarang			
				Baik (B)	Kurang Baik (KB)	Rusak Berat (RB)	KET
1.	Server untuk Database		1 unit		KB		
2.	UPS 100VA	HP	2 unit			RB	
3.	Dekstop PC	HP	3 unit	B			
4.	UPS 750V	HP	1 unit	B			
5.	HardiskEksternal		1 buah	B			
6.	Switch dan Cabling		1 unit			RB	
7.	Fingerprint Scanner		1 unit	B			
8.	Signature Pad		1 unit	B			
9.	Digital Scanner	HP	1 unit	B			
10.	Camera Digital	CANON	1 unit	B			
11.	Tripod	VANGUARD	2 unit	B			
12.	Iris Scanner		1 unit	B			
13.	Modem	IPSTAR	1 unit	B			

(Sumber : Ruangan e-KTP KasiPemKec. Nanga Tayap)

Masalah ini membuat ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat penngguna jasa pelayanan dan menjadi suatu faktor yang harus

diperhatikan. Dalam hal ini proses pembuatan e-KTP yang dalam pelaksanaannya mengalami kendala seperti kelengkapan sarana dan prasarana dan kepastian waktu, tidak sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan pelayanan publik yang tepat dan sesuai dengan Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang prinsip - prinsip pelayanan publik tersebut.

Masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi Kantor Camat Nanga Tayap dapat dilihat dari cara kerja atau prosedur kerja dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, dengan didukung oleh adanya fasilitas kerja yang memadai. Penggunaan fasilitas pelayanan bertujuan untuk dapat menyelesaikan tugas yang berhubungan dengan pekerjaan perkantoran. Setiap kantor memiliki jenis kegiatan ataupun aktivitas pekerjaan yang beraneka ragam, maka fasilitas kantor yang digunakan harus memadai dan sesuai dengan kebutuhan. Dalam proses kegiatan pelayanan seperti fasilitas pembuatan e-KTP, tentu perlu didukung oleh alat bantu yang memadai dalam proses pelayanannya agar dapat menyelesaikan pelayanan administrasi kependudukan dengan baik. Namun perlu disadari bahwa segala fasilitas pelayanan itu akan berarti dan berguna di dalam organisasi terutama dalam pelaksanaan tugas-tugas administrasi seperti di sebutkan di atas, apabila ditunjang dengan kemampuan maupun kehandalan sumber daya manusia yang mempergunakannya.

Berdasarkan deskripsi di atas, maka peneliti mengangkat judul "Kualitas Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk

Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Nanga Tayap Kabupaten Ketapang” sebagai judul penelitian.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya pengetahuan petugas dalam menggunakan alat pembuatan e-KTP
2. Kurangnya ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan e-KTP
3. Kurangnya ketepatan waktu dalam proses pelayanan e-KTP
4. Adanya ketidakpastian waktu penyelesaian pelayanan e-KTP

1.3. Fokus Penelitian

Menurut Zaithaml (Hardiansyah 2011:46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu *Tangibel*, (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Masing – masing memiliki indikator sebagai berikut:

Dimensi *Tangibel* (berwujud) memiliki indikator sebagai berikut:

1. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
3. Kemudahan dalam proses pelayanan
4. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Dimensi *Reliability* (kehandalan) terdiri atas indikator:

1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
2. Memiliki standar pelayanan yang jelas
3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) terdiri atas indikator:

1. Merspon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
6. Semua keluhan pelanggan direspon

Dimensi *Assurance* (jaminan) terdiri atas indikator:

1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Dimensi *Empathy* (empati) terdiri atas indikator:

1. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
2. Petugas melayani dengan sikap ramah
3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda – bedakan)
5. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Dalam melakukan penelitian perlu memfokuskan penelitian agar penelitian ini dapat dilakukan dengan baik dan terarah sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Penelitian ini difokuskan pada kualitas pelayanan administrasi pembuatan e-KTP Kecamatan Nanga Tayap melalui 4 indikator untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik, yaitu *Tangibel*, *Reliability*, *Resvsiveness* dan *Assurance*. Peneliti hanya

memfokuskan kepada 4 indikator ini karena disesuaikan dengan identifikasi masalah yang sudah dipaparkan.

1.4. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang dan pembahasan masalah yang ada, maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut: Bagaimana kualitas pelayanan administrasi pembuatan e-KTP di Kecamatan Nanga Tayap Kabupaten Ketapang?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan yang dicapai dari penelitian ini adalah sasaran yang akan dilakukan dalam penelitian. Rumusan masalah penelitian yang telah disusun merupakan tujuan dari penelitian ini. Oleh karena itu tujuan penelitian yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan perwujudan (*Tangibel*) dalam pelaksanaan proses pelayanan di kantor camat Kecamatan Nanga Tayap.
2. Untuk mendeskripsikan kehandalan (*Reliability*) petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan di kantor camat Kecamatan Nanga Tayap.
3. Untuk mendeskripsikan ketanggapan (*Responsiveness*) petugas dalam melakukan proses pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Nanga Tayap.

4. Untuk mendeskripsikan jaminan (*Assurance*) pelayanan kepada pelanggan/masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Nanga Tayap.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

- a. Dapat menambah temuan dan memberikan sumbangan pemikiran di bidang akademik mengenai kualitas pelayanan publik dalam melaksanakan tugas pemerintahan di kantor Camat Kecamatan Nanga Tayap sehingga dapat dijadikan suatu ilmu pengetahuan agar dapat menambah wawasan intelektual sehingga digunakan dan diterapkan di masa yang akan datang.
- b. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan bagi peneliti berikutnya.
- c. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan bacaan dan referensi bagi peneliti maupun pihak yang mengkaji Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.6.2. Manfaat Praktis

Dapat memberikan masukan dan sumbangan saran kepada instansi pemerintah khususnya di kantor Camat Kecamatan Nanga Tayap Kabupaten Ketapang untuk dijadikan bahan pertimbangan oleh pi

mpinan agar lebihmeningkatkan kualitas pelayanan kerja
kepada pegawai kecamatan sehingga terciptanya kualitas kerja yang
lebih efektif dari sebelumnya dan dapat menambah bahan bacaan di
bidang ilmu pengetahuan.

UNIVERSITAS TANJUNGPURA