

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada prinsipnya pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Baik itu pemerintah pusat, pemerintah daerah, BUMN maupun BUMD dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan Publik telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan 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 oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sesuai dengan definisi diatas dapat diartikan bahwa pelayan publik tidak hanya sekedar memberikan pelayanan dalam bentuk jasa/ barang dan atau administrasi namun lebih dari itu, sebagai bentuk pelaksanaan ketentuan undang-undang yang berlaku. Menurut Handaya Ningrat yang dikutip Nazar, (Nashar, 2017:11) pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan dengan memegang teguh prinsip efisiensi, efektifitas, dan penghematan dengan melayani kepentingan umum dibidang produksi atau distribusi yang bergerak dibidang jasa. Pelayanan merupakan faktor penting dan perlu diperhatikan oleh

lembaga atau institusi yang bergerak dibidang pelayanan sektor publik untuk menjadi jaminan terhadap kualitas pelayanan yang diterapkan dan menjadi penilaian oleh masyarakat merasa puas terhadap tindakan pelayanan tersebut atau sebaliknya. Oleh sebab itu dalam pelaksanaannya kualitas pelayanan menjadi prioritas penunjang penilaian baik dari penikmat layanan (masyarakat). Artinya kepuasan masyarakat ditentukan dari kualitas pelayanan yang diterima.

Dalam penulisan ini pelayanan publik yang dimaksudkan adalah tanggung jawab pemerintah daerah khususnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan dalam memberikan jasa pelayanan pembuatan E-KTP di tahun 2022. Karena sesuai dengan keadaan yang sedang dialami oleh masyarakat, tidak menutup kemungkinan bahwa kendala yang dihadapi cukup beragam, antara lain:

1. Terjadinya peralihan pelayanan dari masa sebelum pandemik covid-19. Pelayanan yang dulunya dilangsungkan di kantor DISDUKCAPIL kini pelayanan dilakukan secara online. Sehingga beberapa kendala dihadapi oleh masyarakat, seperti kurang memahami prosedur pendaftaran secara online.
2. Ketersediaan blangko yang kurang memadai.
3. Prosedur pelaksanaan vaksinasi dipercepat dengan syarat utama memiliki E-KTP namun keterlambatan pelayanan dalam pembuatan E-KTP mempengaruhi seseorang dalam mendapatkan vaksinasi.

Beberapa penelitian terdahulu yang dikaji peneliti cukup menggambarkan bahwa di Indonesia permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan publik dalam pembuatan E KTP tidak hanya terjadi di Kabupaten TTS tetapi juga terjadi dilain daerah sehingga mendorong seseorang melakukan penelitian, seperti:

Desi Agatia (2019), judul penelitian “Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP Di Tingkat Pemerintahan Daerah Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang”. Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa terkait prosedur pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah berjalan dengan baik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur atau SOP yang berlaku. Faktor pendukung dalam Akuntabilitas Pelayanan Publik sudah terpenuhi dan sangat baik, semua indikator-indikator pendukungnya yaitu mulai dari faktor kesadaran dari pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan publik sudah turut mendukung. Namun faktor penghambat dalam proses pelayanan pengaduan dan pembuatan E-KTP adalah masyarakat itu sendiri, karena banyak yang belum mengetahui website yang disediakan oleh Dinas dan belum terlalu paham mengenai IT (Informasi dan Teknologi).

Nur Fitrah (2020), judul penelitian ‘Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan E- KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar’. Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa kinerja aparatur di Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar, dalam hal melakukan pelayanan publik pada bidang pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP). Penelitian tersebut dengan hasil pembagian kuesioner kepada responden yang berjumlah 65 orang dinyatakan bahwa terdapat 2 variabel dan berjumlah keseluruhan ada 7 indikator. Maka dapat dinyatakan variabel efektivitas kinerja pegawai terdapat 61,0 persentase dari hasil pembagian kuesioner, sedangkan variabel pelayanan pembuatan E-KTP terdapat nilai rata-rata 38,1 persentase dari hasil tanggapan responden maka variabel yang memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu efektivitas kinerja pegawai. Jadi dapat ditentukan masyarakat belum puas dalam pelayanan pembuatan E-KTP) yang efektif dan efisien sesuai dengan harapan dari Masyarakat. Faktor minimnya fasilitas peralatan penunjang pekerjaan dari pegawai sehingga membuat proses pelayanan menjadi lambat, seperti ketika masyarakat datang membuat (E-KTP), sering terlihat antrian kemudian memerlukan waktu yang cukup lama untuk dapat melakukan percetakan E-KTP sehingga membuat masyarakat tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak pegawai pada kantor tersebut.

Hatati, Kadunci dan Brida (2011), melakukan penelitian yang mengukur tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan dengan lima dimensi (*reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi tersebut merupakan faktor-faktor yang menentukan dan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Namun dalam penelitian tersebut turut menjelaskan bahwa indikator yang menjadi prioritas adalah *empathy*.

Selanjutnya penelitian Yulianti dan Kurniawan (2011) dengan judul Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan. Dalam hasil penelitiannya menunjukkan secara bersama-sama setiap variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun yang berpengaruh secara positif adalah ketanggapan, keyakinan, *empathy* dan *tangible* sedangkan indikator kehandalan tidak memberikan pengaruh yang signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan.

Beberapa penelitian diatas masih memerlukan penelitian lebih lanjut agar tidak tidak menghasilkan indikator yang lebih diprioritaskan dalam meningkatkan kualitasnya. Mengingat bahwa fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat. Maka berdasarkan informasi di atas, dapat dijelaskan bahwa, kepuasan masyarakat adalah salah satu indikator pengukuran terhadap kinerja pemerintah. Artinya bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh penilaian masyarakat. Hal ini didukung oleh pernyataan dalam KepmenPan nomor 25 tahun 2004 tentang kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Dengan demikian, kepuasan masyarakat merupakan perasaan yang muncul sesuai dengan ekspektasi terhadap kinerja yang diharapkan melalui terpenuhinya kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Berdasarkan pada uraian permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk mencari tahu tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan DISDUKCAPIL Kab TTS, melalui sebuah penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TIMOR TENGAH SELATAN TAHUN 2022”**

1.2 Masalah Penelitian

Peralihan pelayanan dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTS dari masa sebelum pandemik covid-19. Pelayanan yang dulunya dilangsungkan di kantor, kini pelayanan dilakukan secara online. Sehingga hal itu menyebabkan beberapa kendala dihadapi oleh masyarakat, seperti kurang memahami prosedur pendaftaran secara online, keluhan masyarakat karena jangka waktu pembuatan E-KTP yang tidak pasti, ketersediaan blangko yang terbatas dan bahkan karena pelaksanaan vaksinasi dipercepat dengan syarat utama memiliki E-KTP menyebabkan ada sebagian masyarakat tidak mendapat vaksinasi karena keterlambatan pelayanan dalam pembuatan E-KTP.

1.3 Persoalan Penelitian

Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan publik dalam pembuatan e-ktp terhadap tingkat kepuasan masyarakat ?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

- a. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini yakni untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

b. Manfaat Penelitian

a) Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dibidang akuntansi khususnya jalur minat sektor publik.

b) Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan kepada masyarakat.
2. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan terkait dengan bidang akuntansi khususnya jalur minat sektor publik.
3. Hasil penelitian ini dijadikan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Universitas Kristen Artha Wacana Kupang jurusan Akuntansi Jalur Minat Sektor Publik