

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik tentu tidak terlepas dari kehidupan masyarakat karena pada hakikatnya setiap manusia membutuhkan pelayanan publik sebagai bagian yang tidak terpisahkan, tentunya pelayanan publik menjadi tugas utama dari instansi pemerintahan karena fungsi utama pemerintahan guna melaksanakan segala kegiatan pemerintah yang nanti hasilnya akan memberikan pelayanan kepada warga negara karena pelayanan menjadi tanggung jawab pemerintah.

Pelayanan publik saat ini belum menyentuh pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat, dan pelayanan publik pun masih rendah hingga saat ini, hal ini pun berdasarkan survei yang dilakukan Ombudsman,(2023) pelayanan publik terdapat berbagai keluhan dari masyarakat dimana masyarakat menyatakan adanya persyaratan yang berbelit-belit, kemudian menyatakan pelayanan yang lambat, lalu menyatakan pelayanan yang diberikan tidak transparan, dan menyatakan adanya pungutan liar Ombudsman,(2023). Dalam pelayanan publik terdapat 5 unsur yang merupakan pokok penting utama dalam menunjang kualitas pelayanan yaitu ketepatan waktu, kebijakan dalam pelayanan, saran dan pelayanan publik, sistem informasi pelayanan publik, dan konsultasi serta pengaduan berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik, dimana setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat haruslah wajib menyusun, menetapkan, maupun menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam

penyelenggaraan pelayanan disetiap instansi. Secara umum pelayanan publik terbagi menjadi tiga jenis yaitu pelayanan fisik, pelayanan non fisik, dan pelayanan administratif. Pelayanan fisik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik misalnya jaringan telpon, penyediaan tenaga listrik dan air bersih, lalu pelayanan non fisik adalah pelayanan yang menghasilkan bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik misalnya pendidikan, kesehatan, dan pelayanan administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan publik berkaitan dengan status kewarganegaraan, sertifikat, dan kepemilikan terhadap suatu barang, misalnya kartu tanda penduduk (e-KTP), akte kelahiran, akte kematian, buku nikah, STNK, BPKB, dan paspor.

Maka ditinjau berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 terdapat kegiatan pelayanan publik yang terbagi menjadi beberapa bagian yaitu pelayanan administratif dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam bentuk dokumen resmi, pelayanan barang yaitu pelayanan yang diberikan instansi penyedia layanan barang kepada masyarakat dalam bentuk fisik, pelayanan jasa adalah pelayanan yang diberikan unit pelaksana sarana dan prasarana yang dapat menunjang pelayanan dalam bentuk layanan jasa. Sebagai tindak lanjut pelaksanaan undang-undang pelayanan publik telah ditetapkan peraturan pemerintah nomor 96 tahun 2009 maka revisi peraturan ini perlu dilakukan karena di pandang bahwa peraturan sebelumnya kurang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi yang di pergunakan sebagai sarana penunjang pelayanan. Berdasarkan peraturan perundang-undangan dan fakta yang terjadi di lapangan maka pemerintah lebih dahulu membuat kebijakan reformasi birokrasi hal ini berkenan dengan langkah-langkah strategi guna membangun aparatur negara agar lebih

berdayaguna dan berhasil menjalankan tugas umum pemerintahan. Kebijakan ini tentunya dilatarbelakangi oleh praktik KKN yang masih tinggi, kualitas pelayanan yang belum memadai, tingkat efisiensi dan akuntabilitas yang masih rendah, serta disiplin dan etos kerja yang masih memungkinkan perubahan karena adanya kemajuan teknologi.

Suatu keberhasilan pelayanan dapat dilihat dari bentuk pemerintahan dan kualitas masyarakatnya yang selalu memerlukan pelayanan publik maka menjadi keharusan pemerintah untuk melayani warga negara, pelayanan tentu bukanlah hal yang mudah karena banyak masyarakat yang gagal dalam menerima pelayanan, salah satunya pelaksanaan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Kupang yang juga diuntut untuk memberi pelayanan yang berkualitas dan sesuai harapan masyarakat Kota Kupang, dimana pelayanan publik yang diberikan Dukcapil Kota Kupang ialah termasuk dalam pelayanan administratif seperti salah satunya dalam pembuatan e-KTP yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dimana e-KTP adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi dengan *chip* yang merupakan identitas resmi sebagai penduduk Indonesia, dimana e-KTP ini harus dimiliki oleh masyarakat yang berumur 17 tahun keatas yang berlaku secara nasional sebagai SIN (*Single Identity Number*). Didalam e-KTP terdapat NIK yaitu nomor identitas kependudukan yang memiliki sifat tunggal pada seseorang yang terdaftar sebagai warga Negara Indonesia, e-KTP pun hanya dapat diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan masa berlaku e-KTP adalah seumur hidup. Manfaat dari pembuatan e-KTP adalah digunakan sebagai identitas diri, dapat mengetahui identitas orang lain dengan mudah, dapat mencegah tindakan kriminal, dan e-KTP digunakan untuk proses pengurusan ijin. Maka penelitian ini peneliti

lakukan pada instansi pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berlokasi di Jln. S.K.Lerik No 1 Kelurahan Kelapa Lima, Kecamatan Kelapa Lima, Kupang Kota. Dimana Kota Kupang terdiri dari 51 keluarahan dan 6 kecamatan.

Tabel 1.1.
Data masyarakat yang sudah dan belum rekam KTP berdasarkan Kecamatan Tahun 2021-2024

Kecamatan	Tahun	Wajib e-KTP	Sudah Perekaman	Sudah Memiliki e-KTP	Belum Memiliki e-KTP
Alak	2021	57.890	55.100	54.210	3.680
	2022	58.450	56.900	55.980	2.470
	2023	59.271	58.600	58.018	1.253
	2024	60.150	59.500	59.020	1.130
Maulafa	2021	74.320	71.240	70.115	4.205
	2022	75.240	73.560	72.410	2.830
	2023	76.815	75.800	74.904	1.911
	2024	77.600	76.900	75.980	1.620
Kelapa Lima	2021	52.460	50.640	49.880	2.580
	2022	53.210	52.300	51.120	2.090
	2023	55.089	53.900	52.948	2.141
	2024	56.200	55.300	54.100	2.100
Oebobo	2021	48.930	46.980	46.200	2.730
	2022	49.610	48.350	47.580	2.030
	2023	50.475	49.700	48.960	1.515
	2024	51.300	50.800	49.700	1.600
Kota Raja	2021	44.115	42.330	41.590	2.525
	2022	44.980	43.920	43.100	1.880
	2023	45.740	44.900	44.215	1.525
	2024	46.600	46.050	45.120	1.480
Kota Lama	2021	38.740	37.410	36.820	1.920
	2022	39.320	38.610	37.950	1.370
	2023	40.210	39.600	39.080	1.130
	2024	41.150	40.450	39.380	1.770
TOTAL KOTA KUPANG	2021	316.455	303.700	298.815	17.640
	2022	320.810	313.640	308.140	12.670
	2023	327.600	321.200	318.125	9.475
	2024	333.000	329.000	323.300	9.700

Sumber data : Data Konsolidasi Bersih (DKB) Semester II Tahun 2023 Ditjen Dukcapil RI

Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang tahun 2021-2024, seluruh kecamatan menunjukkan peningkatan jumlah penduduk wajib e-KTP serta peningkatan perekaman dan kepemilikan e-KTP. Kecamatan Maulafa merupakan kecamatan dengan jumlah wajib e-KTP tertinggi, sedangkan Kota Lama memiliki jumlah terendah. Secara keseluruhan, pada tahun 2024 sebanyak

329.000 penduduk telah melakukan perekaman dan 323.300 penduduk telah memiliki e-KTP, menunjukkan kinerja pelayanan administrasi kependudukan yang semakin optimal

Tabel 1.2.
Data masyarakat yang sudah merekam E-KTP (2021-2024)

Kecamatan	2021	2022	2023	2024
Alak	55.100	56.900	58.600	59.500
Maulafa	71.240	73.560	75.800	76.900
Kelapa Lima	50.640	52.300	53.900	55.300
Oebobo	46.980	48.350	49.700	50.800
Kota Raja	42.330	43.920	44.900	46.050
Kota Lama	37.410	38.610	39.600	40.450
Total Kota Kupang	303.700	313.640	321.200	329.000

Sumber Data: Dukcapil Kota Kupang

Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang tahun 2021–2024, jumlah penduduk yang telah melakukan perekaman e-KTP mengalami peningkatan di seluruh kecamatan. Pada tahun 2021 tercatat sebanyak 303.700 penduduk telah melakukan perekaman e-KTP dan meningkat menjadi 329.000 penduduk pada tahun 2024. Kecamatan Maulafa merupakan kecamatan dengan jumlah perekaman tertinggi setiap tahunnya, sedangkan Kecamatan Kota Lama memiliki jumlah perekaman terendah. Peningkatan ini menunjukkan semakin optimalnya pelayanan administrasi kependudukan di Kota Kupang.

Pelayanan publik dalam proses pembuatan e-KTP memiliki peran penting dalam memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat dalam memperoleh identitas resmi. Proses ini mencakup berbagai tahapan, mulai dari pendaftaran, perekaman data biometrik, hingga pencetakan dan distribusi e-KTP. Efisiensi, transparansi, dan responsivitas dari petugas pelayanan menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Namun, dalam praktiknya, seringkali ditemukan kendala seperti antrean panjang, keterbatasan blanko, serta sistem yang

mengalami gangguan. Oleh karena itu, perbaikan dalam hal digitalisasi layanan, penambahan fasilitas, serta peningkatan kualitas SDM menjadi langkah yang diperlukan untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih optimal dalam pembuatan e-KTP.

Pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP sebagai pelayanan administratif tentu sering mengalami berbagai tantangan dan kendala, walau jika dilihat pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Kupang menjadi hal utama yang penting bagi masyarakat mengingat ini adalah hak dari masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan dalam pelayanan pembuatan e-KTP sebagai kartu identitas masyarakat maka penting untuk pemerintah guna memperbaharui pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, karena ini kewajiban utama dari pemerintah karena jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai maka akan berdampak pada kepuasan dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Kendala dalam pelayanan administratif dalam pembuatan e-KTP juga sering terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dimana dalam pelayanan pembuatan e-KTP sering terjadi berbagai kendala dalam sistem pelayanan seperti adanya kendala jaringan dari pusat yang sulit diakses sehingga membuat masyarakat harus menunggu lebih lama lagi, lalu kendala lain pun terjadi seperti masyarakat harus mengantri lebih lama lagi karena banyaknya masyarakat yang datang membuat e-KTP, apalagi ada masyarakat yang datang di siang hari sehingga membuat mereka menunggu hingga sore karena harus mendahulukan yang memiliki nomor antrean, jadi pelayanan di Dukcapil tentu masih mengalami kendala yang menjadi persoalan dimasyarakat.

Penelitian terkait Pengaruh kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP terhadap tingkat kepuasan masyarakat di dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah pernah diteliti sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh (Fauziah, 2019) untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif signifikan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat .

Penelitian yang dilakukan oleh (Nofa Irma Kumala, 2018) yang menghubungkan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dan menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan masyarakat berpengaruh terhadap kepuasan.

Penelitian oleh (Ahtu Duriat, 2020) Hasil penelitian diketahui pengaruh kualitas pelayanan e-KTP di kecamatan Kramatmulya kabupaten Kuningan yang diukur melalui dimensi pelayanan yakni bukti langsung (Tangibles), kehandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance), empati (Empathy) , hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan e-KTP mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Kupang”**

1.2 Masalah Penelitian

Berdasarkan masalah latar belakang di atas maka penelitian tertarik untuk meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan

masyartakat dalam pembuatan E-ktip di dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kota kupang

1.3 Persoalan Penelitian

Berdasarkan masalah penelitian di atas, maka yang menjadi persoalan penelitian yaitu: Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Kupang?

1.4 Tujuan Dan Kemanfaatan Penelitian

1) Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Kupang.

2) Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di harapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut.

a. Manfaat Akademik

- Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan akan dapat menambah pengetahuan wawasan dan pemahaman mengenai dampak kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.

- Bagi pembaca

Di gunakan sebagai bahan referensi atau sebagai bahan pengembang penelitian selanjutnya yang bersifat sejenis.

b. Manfaat Praktis

- Bagi pemerintah/instansi

Penelitian ini dapat memberikan informasi dan masukan sebagai tolak ukur dalam mengambil keputusan terkait peningkatan pelayanan publik