

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Birokrasi pada sektor publik pada dasarnya dihadirkan untuk melayani masyarakat dengan baik. Dalam menjalankan programnya, birokrasi publik menjalankan visinya sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945. Seluruh layanan publik harus lebih memperhatikan kualitas pelayanannya salah satunya dengan melakukan penyederhanaan layanan publik yaitu berupa penyederhanaan prosedur pelayanan agar pelayanan mudah dipahami dan tidak berbelit.

Pelayanan yang baik sangat lah penting dalam mempertahankan pelanggan, karena bentuk pelayanan yang baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan kualitas. Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelanggan itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas layanan yang diterimanya dalam bentuk kinerja. Tingkat kualitas layanan dipersepsikan memuaskan serta baik, dan jika kualitas layanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat dipersepsikan ideal.

Hal tersebut sejalan dengan model pelayanan modern yang menuntut pelayanan maksimal dan memuaskan masyarakat. Hal tersebut sudah ada dalam Undang- undang No. 25 tahun 2000 yaitu mengenai Pembangunan Nasional (Propernas) 2000-2004 tentang pelayanan publik. Sehingga kualitas pelayanan mempunyai artian hubungan yang dinamis antara pemberi pelayanan dan penerima

pelayanan sehingga terciptanya kepuasan di antara keduanya. Seiring dengan diterapkannya sistem politik terbuka pada masa reformasi, lembaga pemerintah mau tidak mau harus mengubah cara pandangnya terhadap publik. Peran pemerintah disini semakin berkurang sedangkan peran masyarakat semakin besar. Paradigma ini membawa pengaruh pada kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Kabupaten Lingga adalah salah satu Kabupaten di Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Kabupaten Lingga memiliki 13 kecamatan, 7 kelurahan, dan 82 desa, dengan jumlah penduduk 98.633 jiwa. Kecamatan Lingga merupakan bagian dari perangkat daerah di Kabupaten Lingga, memiliki kedudukan sangat strategis dan terdepan dalam rangka penyelenggaraan pemerintah yang bekerja untuk melayani masyarakat dan berusaha meningkatkan mutu pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas, efektif dan efisien.

Menurut Keputusan Menteri No. 63 tentang Pengusahaan Peralatan pada tahun 2003, pelayanan publik dibagi menjadi tiga kelompok: pelayanan barang, pelayanan publik dan pelayanan. Salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan publik adalah dengan memberikan pelayanan pengelolaan kependudukan oleh instansi pemerintah. 23 Pasal 1 tentang pengelolaan kependudukan tahun 2006, khususnya “pemetaan dokumen pengelolaan kependudukan dan pengelolaan kependudukan melalui program pendaftaran kependudukan, pendaftaran penduduk, pengelolaan informasi pengelolaan mengelola dan menggunakan hasilnya untuk pelayanan publik dan sektor lainnya. Dan berbagai kegiatan untuk mempublikasikan pembangunan”. Wajib dimiliki oleh semua warga negara

Indonesia yang berusia di atas 17 tahun. Ini adalah KTP elektronik atau biasa disebut dengan E-KTP.

Lingkup Pelayanan Administrasi Kependudukan yang dilayani di Kecamatan Lingga meliputi : KK, KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Keterangan Pindah dll. Pelayanan e-ktip termasuk kedalam pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga. Untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan di setiap kecamatan, termasuk di Kecamatan Lingga yang ruang pelayanannya menjadi satu dengan Ruang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Ruang Pelayanan PATEN).

Alur Pembuatan e-KTP di Kecamatan Lingga diantaranya adalah:

- a. Datanglah dengan membawa fotocopy Kartu Keluarga (KK) dan Surat Pengantar RT/RW ke Kelurahan/Desa setempat.
- b. Ambil nomor antrian di loket, tunggu hingga dipanggil oleh petugas yang bersangkutan.
- c. Petugas akan memasukkan data dan foto anda secara digital. Pastikan dan bandingkan data anda dengan data di KTP anda, jika anda belum pernah mempunyai KTP isi formulir F1.01.
- d. Bubuhkan tanda tangan anda di alat perekam tanda tangan. Pastikan tanda tangan anda tidak berubah-ubah lagi berikutnya karena akan menyulitkan jika tidak sama dengan dokumen lain seperti paspor, SIM dan lain-lain.

- e. Lakukan pemindaian retina pada alat yang telah disediakan.
- f. Pastikan Surat Panggilan anda akan ditandatangani dan distempel oleh petugas berwenang.
- g. Tunggu proses pencetakan sekitar 2 minggu. Bila e-KTP selesai dicetak anda akan diberitahu dan dapat diambil di Kecamatan.

Berikut nama-nama desa dan kelurahan yang ada di Kecamatan Lingga Kabupaten Lingga.

Tabel 1.1 Desa dan Kelurahan yang ada di Kecamatan Lingga

No	Nama Desa dan Kelurahan
1	Desa Musai
2	Desa Nerekeh
3	Desa Panggak Laut
4	Desa Merawang
5	Desa Kelombok
6	Desa Panggak Darat
7	Desa Mepar
8	Desa Kelumu
9	Desa Pekajang
10	Desa Mentuda
11	Kelurahan Daik

Sumber : Olahan Peneliti, 2022

Berdasarkan penelitian dilapangan permasalahan yang terjadi, salah satu kasus dalam pembuatan e-KTP adalah keluhan masyarakat terhadap keterlambatan pencetakan e-KTP yang seharusnya waktu menunggu adalah sekurang-kurangnya dua minggu, namun dalam pelaksanaannya tidak sedikit masyarakat yang harus

menunggu hingga 2 sampai 3 bulan untuk mendapatkan e-KTP yang baru. Berdasarkan survey awal penelitian di lapangan pada masyarakat Kecamatan Lingga, diketahui bahwa pengurusan e-KTP dirasakan masih berbelit-belit, adanya ketidaktepatan waktu pelayanan.. Hal-hal seperti inilah yang menjadi dasar tuntutan agar terjadi perubahan dalam aparatur pemerintah, khususnya menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Khususnya di pemerintahan Kecamatan Lingga, Kabupaten Lingga dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Lingga Kabupaten Lingga”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah yang terjadi ialah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan lingga kabupaten lingga?

1.3 Tujuan Penelitian

Bertujuan untuk mengetahui “pengaruh kualitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan lingga kabupaten lingga.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang ingin dicapai oleh penulis adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Untuk membangun wacana keilmuan, sebagai sumber referensi yang pada dasarnya mengkaji secara mendalam mengenai kualitas pelayanan yang menciptakan kepuasan masyarakat.
- b. Membuka wawasan untuk mempertegas teori.
- c. Sebagai bahan informasi tentang data empiris yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Sebagai bahan masukan bagi peneliti agar dapat menerapkan hasil penelitian dalam kehidupan sehari-hari
- b. Sebagai bahan masukan untuk memperbaiki Pelayanan E-KTP yang diinginkan untuk kepuasan masyarakat sebagai pengguna sehingga dapat menghasilkan dampak positif.
- c. Sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.