

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan Publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang luas. dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan public yang diperlukan oleh masyarakat, mulai pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya.

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai berikut : “ Pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan perundang-undangan bagi setiap warga Negara atau penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrative yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan public.”

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa public yang apada tupoksi nya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat dan daerah. Pelayanan yang baik adalah dimana kemampuan seseorang saat memberikan pelayanan dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sesuai standar yang telah ditentukan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan Publik yang dilakukan oleh pemerintah atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintah dan administrasi publik.

Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk tentang peningkatan Pelayanan Publik.

Negara berlandaskan Pancasila dan UU Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa Kependudukan dan peristiwa penting lainnya yang dialami oleh penduduk Indonesia yang ada di dalam maupun yang ada di luar wilayah Indonesia itu sendiri yang dinyatakan dalam UU No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang - Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 1 menyatakan sebagai berikut :

“Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KTP, adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksanaan yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia”

Peraturan daerah Cirebon Nomor 4 tahun 2015 Tentang Perubahan atas peraturan daerah nomor 16 tahun 2012 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Cirebon dalam Pasal 1 Perda ini di maksud dengan :

“Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el, adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi Penduduk sebagai sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh SKPD yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Pemerintahan Cirebon berkewajiban melaksanakan urusan administrasi kependudukan pada Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan atas peraturan daerah nomor 16 tahun 2012 pasal 7 yang dilakukan oleh Walikota dengan kewenangan meliputi:

- a. Koordinasi penyelenggara Administrasi Kependudukan;
- b. Pembentukan SKPD yang tugas dan fungsinya di bidang Administrasi Kependudukan;
- c. Pengaturan teknis penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. Pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;

- e. Pelaksanaan kegiatan masyarakat di bidang Administrasi Kependudukan;
- f. Penugasan kepada kelurahan untuk menyelenggarakan sebagian urusan Administrasi Kependudukan berdasarkan asas dan tugas pembantuan;
- g. Pengelolaan dan penyajian Data Kependudukan berskala Kota berasal dari data kependudukan yang telah dikonsolidasikan dan dibersihkan oleh Kementerian Dalam Negeri; dan
- h. Koordinasi pengawasan atau penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Dengan demikian dibutuhkan suatu kualitas pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta kepuasan masyarakat dilihat dari kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat harus berkualitas agar pelayanan yang telah di tetapkan tercapai dengan baik.

Menurut UU No.25 tahun 2009 tentang penyelenggaraan pelayanan Publik pada pasal 4 berdasarkan :

- 1) Kepentingan Umum
- 2) Kepastian Hukum
- 3) Kesamaan hak
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban
- 5) Keterbukaan
- 6) Ketepatan waktu

7) Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Berdasarkan pengamatan sementara dari penulis, kondisi pelayanan *e-KTP* yang ada saat ini di Kecamatan Tengah Tani di temukan permasalahan sebagai berikut:

Menurut masyarakat sekitar Kecamatan tengah Tani Kabupaten Cirebon bahwasannya; “Pelayanan *e-KTP* yang belum maksimal karena minimnya fasilitas sehingga terhambatnya proses pembuatan *e-KTP* dan berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat di Kecamatan Tengah Tani Kabupaten Cirebon”.

Dari uraian latar belakang dan masalah di atas, Penulis mengkaji masalah kepuasan masyarakat yang di hubungkan dengan kualitas pelayanan. Dari masalah di atas maka penulis mengambil judul “Kualitas Pelayanan E-KTP dalam meningkatkan kepuasan masyarakat Pada Kantor Kecamatan Tengah Tani Kabupaten Cirebon”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas maka dapat di berikan rumusan masalah pada penelitian ini “Kualitas Pelayanan E-KTP dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kecamatan Tengah Tani Kabupaten Cirebon belum optimal”.

1.3. Identifikasi Masalah

Dilihat dari rumusan masalah di atas, selanjutnya penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Tengah Tani ?
2. Faktor pendukung apa saja dalam melakukan proses pelayanan E-KTP di Kecamatan Tengah Tani ?
3. Hambatan – hambatan apa saja yang di hadapi dalam proses pembuatan e-KTP di Kecamatan Tengah Tani ?
4. Bagaimana upaya dalam mengatasi hambatan dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Tengah Tani ?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Tengah Tani ?
2. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dalam proses pelayanan E-KTP ?
3. Untuk mengetahui hambatan – hambatan apa saja yang di hadapi dalam proses pembuatan e-KTP di Kecamatan Tengah Tani ?

4. Untuk mengetahui bagaimana upaya dalam mengetahui hambatan dalam e-KTP di kecamatan Tengah Tani ?

1.5. Kegunaan Peneletian

1.5.1 Secara Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk dijadikan:

1. Penulisan proposal penelitian ini berguna untuk pengembangan kepentingan Ilmu Administrasi Negara.
2. Diharapkan dapat dijadikan litelatur di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Swadaya Gunungjati Cirebon tentang kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

1.5.2. Secara Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk dijadikan sebagai:

1. Bagi Kecamatan : Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi pimpinan dan pegawai Kecamatan Tengah Tani dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kecamatan Kesambi dalam meningkatkan kualitas pelanan kepada masyarakat di Kecamatan Tengah Tani Kabupaten Cirebon.
2. Bagi Masyarakat : Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan kontribusi yang positif dan bermanfaat bagi masyarakat dapat menikmati

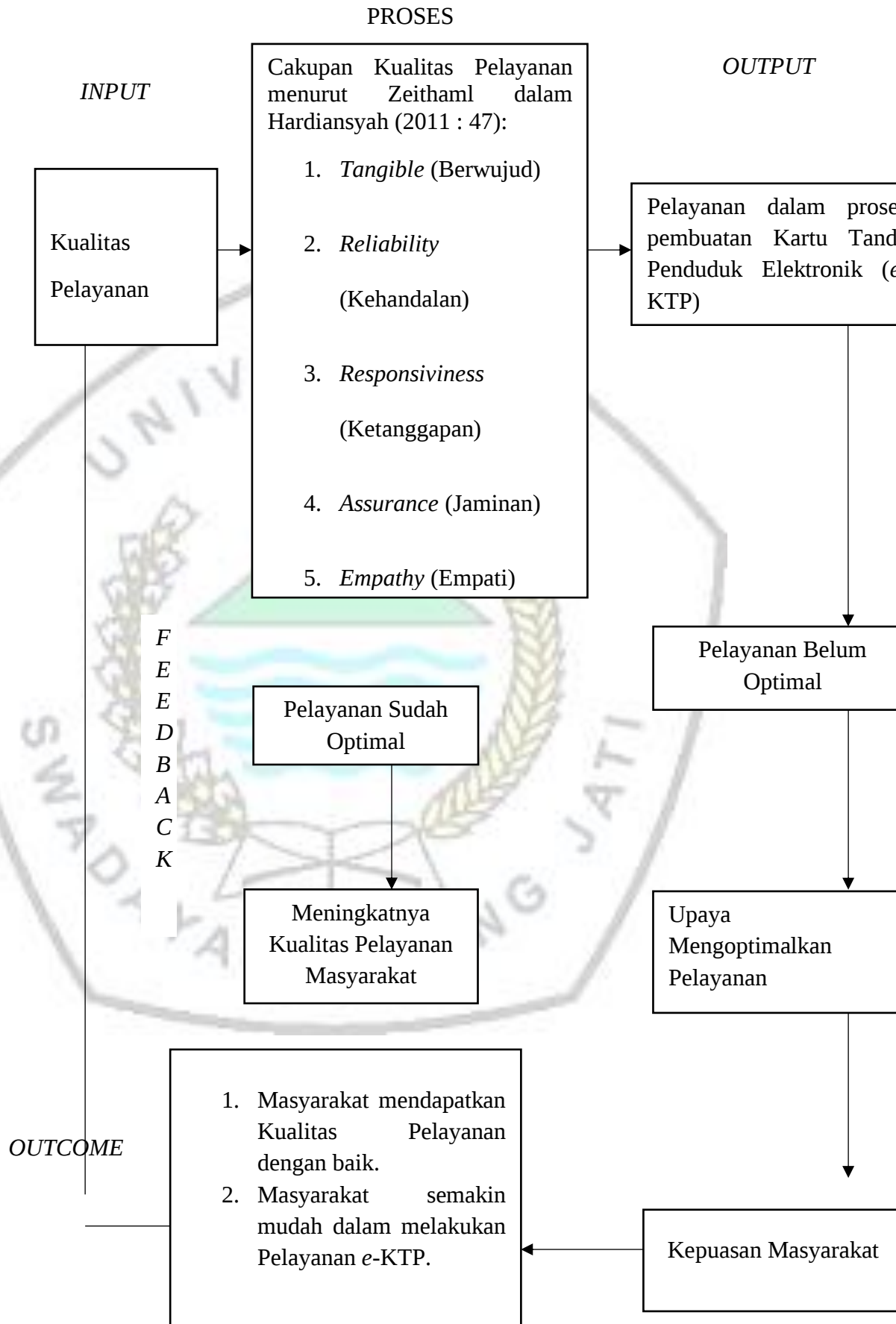
pelayanan yang professional dengan adanya Kualitas Pelayanan pada Kecamatan Tengah Tani yang berkualitas.

3. Bagi Penulis : Untuk mengetahui kualitas pelayanan e-KTP dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kecamatan Tengah Tani Kabupaten Cirebon.

1.6. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran yang berhubungan dengan pelaksanaan kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Tengah Tani Kabupaten Cirebon ialah sebagai berikut :





1.7. Definisi dan Konsep Operasional Penelitian

1.7.1. Definisi konsep penelitian

a. Kualitas

Kualitas adalah segala sesuatu yang dilihat mutu nya dalam melakukan pelayanan untuk menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan terus menerus.

b. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu pelayanan yang di berikan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan barang maupun jasa yang di tunjukan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat.

c. Kepuasan Pelayanan

Kepuasan adalah suatu nilai ataupun hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh apatur penyelenggara pelayanan public.

d. E – KTP

KTP Elektronik adalah dokumen identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oelh Instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dengan berbasis pada data base kependudukan nasional.

Dan menurut atas Peraturan daerah Kota Cirebon Nomor 4 tahun 2015 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 16 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Cirebon dalam Pasal 1 Peraturan Daerah ini di maksud dengan *e-KTP* ialah:

“Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya adalah disingkat *KTP-el*, adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh SKPD yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia”

1.7.2. Operasional Konsep Penelitian

Tabel 1.1

Operasionalisasi Konsep Penelitian

Konsep	Dimensi	Parameter
1	2	3
Kualitas Pelayanan Menurut Zeithaml dkk, (1990) dalam Hardiyansyah (2011:55)	1. <i>Tangible</i> (Berwujud)	a. Kemudahan dalam proses pelayanan. b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. c. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.

	2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	a. Kemampuan petugas / aparaturnya dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. b. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
	3. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	a. Kecepatan dan kesiapan pegawai dalam melakukan pelayanan. b. Penanganan complain masyarakat Kecamatan Tengah Tani.
	4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Kepastian Proses Pembuatan e-KTP. b. Jaminan Proses Pembuatan e-KTP.

	5. <i>Empathy</i> (Empati)	a. Ramah serta perhatian petugas secara individual kepada masyarakat ketika melayani kepentingan masyarakat. b. Masyarakat dengan mudah memperoleh informasi cara dan syarat pembuatan e-KTP dari petugas.
--	-------------------------------	--

1.8. Metode Penelitian

1.8.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Metode penelitian pada dasarnya adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian yang digunakan penulis yaitu metode kualitatif. Dalam penelitian kualitatif melakukan penelitian dengan cara menggambarkan masalah-masalah yang sinergis.

Dalam penelitian mengenai Kualitas Pelayanan e-KTP dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kecamatan Tengah Tani Kabupaten Cirebon, yang menjadi instrument utama penelitian adalah peneliti sendiri. Peneliti Kualitatif berfungsi untuk menetapkan focus penelitian, memilih informasi sebagai sumber data dan membuat kesimpulan atas semuanya.

Dalam hal ini menurut Nasution dalam (Sugiyono,2019:223) menyatakan instrument kualitatif sebagai berikut :

“Dalam penelitian kualitatif, tidak ada pilihan lain daripada menjadikan manusia sebagai instrument penelitian utama. alasannya adalah bahwa, segala sesuatunya belum mempunyai bentuk atas yang pasti. masalah, focus penelitian, prosedur penelitian, hipotesis yang digunakan, bahkan hasil yang diharapkan, itu semuanya tidak dapat ditentukan secara pasti dan jelas sebelumnya. Segala sesuatu masih perlu dikembangkan sepanjang penelitian itu. Dalam keadaan yang serba tidak jelas itu, tidak ada pilihan lain dan hanya peneliti itu sendiri sebagai alat satu-satunya yang dapat mencapainya”.

Berdasarkan dari pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian kualitatif, permasalahan yang awalnya belum jelas dan pasti maka yang menjadi instrument adalah peneliti itu sendiri. Tetapi setelah masalah yang akan dipelajari itu jelas, maka dapat dikembangkan kembali sesuai dengan instrument. penelitian kualitatif sebagai *human instrument* berfungsi sebagai sumber data, membuat kesimpulan atas semuanya (Sugiyono,2019:223).

Dalam penelitian ini penulis mencoba untuk mendeskripsikan mengenai Kualitas Pelayanan e-KTP dalam Meningkatkan Kepuasan

Masyarakat di Kecamatan Tengah Tani Kabupaten Cirebon. Selain berpedoman pada teori yang sudah ada, penulis juga melakukan wawancara untuk menyesuaikan dengan kenyataan di lapangan yang ada.

1.8.2. Informan dan Teknik Pemilihan Informan

Dalam penelitian kualitatif, pengambilan sampel sumber data berkaitan dengan siapa yang akan dijadikan informan dalam penelitian. Menurut Bugin dalam Metode penelitian kualitatif (2009:76-77) menjelaskan objek penelitian yang focus dan lokus, yaitu apa yang menjadi sasaran. Sasaran penelitian tidak tergantung pada judul dan focus penelitian, tetapi secara konkret tergambar pada rumusan masalah penelitian. Sedangkan informan peneliti adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitiannya.

Jadi objek penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan e-KTP di Kecamatan Tengah Tani Kabupaten Cirebon. Dalam penelitian ini, peneliti menentukan informan penelitiannya dengan teknik *purposive*, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu yang memahami focus penelitian. Pada penelitian ini informan dibagi menjadi dua yaitu, *Key informan* dan *secondary informan*. *Key informan* sebagai informan utama yang lebih mengetahui focus penelitian, sedangkan *secondary informan* sebagai informan penunjang dalam memberikan penambahan informasi. Berikut ini adalah informan dalam Kecamatan Tengah Tani Kabupaten Cirebon.

a) Informan Kunci

1. Kepala Kecamatan Tengah tani

b) Informan Pendukung

1. Petugas Pelayanan
2. Masyarakat

1.8.3 Teknik Pengambilan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data.

Sugiyono (2019:225) mengemukakan bahwa “ Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak observasi serta (*participation observation*), wawancara mendalam (*indepth interview*) dan dokumentasi”.

Pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis meliputi:

- 1) Studi Kepustakaan

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari literatur, buku-buku, dokumen, dan sumber-sumber tertulis lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang penulis teliti

2) Studi Lapangan

Studi Lapangan dilakukan suatu teknik yaitu :

- a) Observasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung di lokasi penelitian.
- b) Wawancara, yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab dengan kunci informan.

1.8.4. Teknik Pengujian Keabsahan data

Uji keabsahan data dalam penelitian, sering hanya ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas, validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh penelitian dengan data yang sesungguhnya.

Sugiyono (2019:270), uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi : validitas internal, validitas eksternal, reability, dan objektivitas.

Penulis melakukan keabsahan data dengan melakukan trigulasi. Wiersma (dalam Sugiyono. 2019:273), menyatakan bahwa : “Trigulasi adalah validasi silang kualitatif. jika penilaian kecukupan data sesuai dengan konvergensi dari ebebrapa sumber data atau beberapa prosedur pengumpulan data”

Trigulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai perngecekan data dari berbagai sumber-sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. dengan demikian terdapat trigulasi sumber, trigulasi teknik pengumpulan data dan waktu.

1.8.5. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman (Afrizal, 2014:178-180) analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara siklus, dimulai dari tahap satu sampai tiga, kemudian kembali lagi ke tahap satu. secara garis besar, miles dan Huberman membagi analisis data dalam penelitian kualitatif ke dalam tiga tahap yaitu, kodifikasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

a) Kodifikasi data

Kodifikasi data merupakan tahap pengkodingan terhadap data. Yang dimaksud dengan pengkodingan data yaitu peneliti memberikan nama terhadap hasil penelitian. hasil penelitian pada tahap pertama yaitu diperolehnya tema-tema atau klasifikasi dari hasil penelitian.

b) Penyajian data

Penyajian data yaitu sebuah tahap lanjutan analisis dimana peneliti menyajikan temuan berupa kategori atau pengelompokan. data ini dapat disajikan dalam bentuk uraian, gambar, tabel, dan sebagainya.

c) Penarikan kesimpulan atau verifikasi

Pada tahap ini peneliti menarik kesimpulan dari temuan data. Hal ini merupakan interpretasi atas temuan dari suatu wawancara atau sebuah dokumen. setelah kesimpulan diambil, peneliti kemudian mengecek kembali dengan cara mengecek ulang proses koding dan penyajian data untuk memastikan tidak ada kesalahan.

1.9. Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.9.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kecamatan Tengah Tani Kabupaten Cirebon, dengan permasalahan “Pelayanan *e*-KTP yang belum maksimal karena minimnya fasilitas sehingga terhambatnya proses pembuatan *e*-KTP dan berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat pada Kecamatan Tengah Tani Kabupaten Cirebon”

Adapun alasan peneliti memilih lokasi penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1) Terdapat Masalah

- 2) Adanya data yang mendukung dalam penelitian



1.9.2. Jadwal Penelitian

Tabel 1.2
Jadwal Penelitian

