

BAB 1

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut kehidupan yang sangat luas. Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu: perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari aparatur. Pemerintah berkewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan dengan baik dan profesional, pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi Negara, dalam rangka menciptakan kesejahteraan pada masyarakat.

Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai berikut “ Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang di sesuaikan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di

pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2007:4-5).

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas 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 UUD Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan penegakkan 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.

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah menjadi baik atau berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan

berhasil. Di samping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah pusat sampai pada pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, isu tentang kualitas pelayanan publik ini juga dipicu adanya pengaruh perubahan paradigma ilmu administrasi, termasuk perubahan global yang terjadi di berbagai bidang kehidupan dan di berbagai belahan dunia.

Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa (*service quality management*), yakni upaya meminimalisasi kesenjangan antara tingkat layanan yang disediakan organisasi dengan harapan dan keinginan customer (masyarakat pengguna). Dalam rangka memperbaiki kualitas layanan ini, manajemen harus mampu menerapkan teknik teknik manajemen yang berorientasi pada kebutuhan customer dengan pendekatan.

Dalam konsep Maklumat Pelayanan (*Citizen's Charter*) yaitu sebuah pendekatan penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat pelayanan, artinya kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik, dan kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dengan ongkos (*cost*) yang lebih minim. Pilihannya jelas, yakni pemerintah harus

meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan atau mengurangi beban layanan yang diberikan.

24maret,2019"<http://jabirical.blogspot.com/2011/06/maklumatpelayanan.html?m=1>"

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil serta kebutuhan dasar masyarakat, belum nyata dilihat dari kinerja birokrasi pemerintahan selama ini. Karena jika melihat fenomena dewasa ini masih banyak keluhan dan pengaduan dari masyarakat, seperti cara kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak adanya transparansi dan akuntabilitas, terbatasnya fasilitas, kurangnya sarana dan prasarana pelayanan.

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 pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban

5. Keterbukaan
6. Ketepatan waktu
7. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Terkait uraian latar belakang di atas, penulis mengkaji masalah kepuasan masyarakat yang di hubungkan dengan kualitas pelayanan dan dalam penelitian ini penulis mengambil judul **“Kualitas Pelayanan E-KTP Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon”**

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas maka dapat diberikan rumusan masalah pada penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan e-KTP dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon belum optimal.

3. Identifikasi Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan e-KTP yang diharapkan masyarakat sesuai dengan kepuasan masyarakat?
2. Bagaimanakah kualitas pelayanan e-KTP dalam meningkatkan kepuasan masyarakat?
3. Faktor apa saja yang menghambat kualitas pelayanan e-KTP dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dan upaya yang sudah dilakukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dalam meningkatkan pelayanan e-Ktp kualitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat?

4. Tujuan Masalah

Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah :

1. Untuk mengetahui kuliatas pelayanan yang dilakukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dalam meningkatkam pelayanan e-KTP.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan e-KTP yang diharapkan masyarakat sesuai dengan kepuasan masyarakat.
3. Untuk mengetahui hambatan dan upaya yang sudah dilakukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dalam meningkatkam pelayanan e-Ktp kualitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat

5. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian yang penulis harapkan adalah sebagai berikut:

5.1 Kegunaan Teoritis

- a. Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis tentang optimalisasi pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dalam meningkatkam pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat.
- b. Untuk pengembangan Ilmu Administrasi Publik, khususnya kajian pelayanan prima, yaitu optimalisasi pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dalam meningkatkam pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat.

- c. Hasil dari penelitian yang penulis lakukan ini diharapkan dapat di jadikan bahan acuan penelitian selanjutnya.

5.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk dijadikan:

1. Dapat memberikan masukan kepada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dalam pencapaian kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Sebagai masukan dan memperluas wawasan bagi kajian ilmu sosial dan ilmu politik khususnya Ilmu Administrasi Negara sehingga dapat dijadikan rujukan untuk mengembangkan penelitian.
3. Bagi penulis di harapkan dapat mengetahui dan mengembangkan Ilmu Administrasi Negara terutama tentang Kualitas Pelayanan dalam pembuatan e-KTP.

6. Kerangka Pemikiran

Kualitas memiliki beberapa definisi atau pengetian yang berbeda. Dimulai dari yang konvensional sampai ke definisi yang lebih strategis. Definisi secara konvensional, kualitas adalah hal yang menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk. Seperti Kinerja (*Performance*), Keandalan (*reability*), mudah dalam penggunaan (*easy to use*), estetika (*esthetics*), dll.

Sedangkan definisi Kualitas secara strategis, kualitas adalah segala sesuatu yang memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumer*).

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 administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Lewis dan Gilman (2005) bahwa pelayanan punlik adalah kepercayaan publik.

Berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan publik pada hakekatnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan tercapainya kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat diperoleh apabila terdapat kesesuaian antara nilai kerja pelayanan dengan nilai kinerja harapan masyarakat terhadap pelayanan itu sendiri.

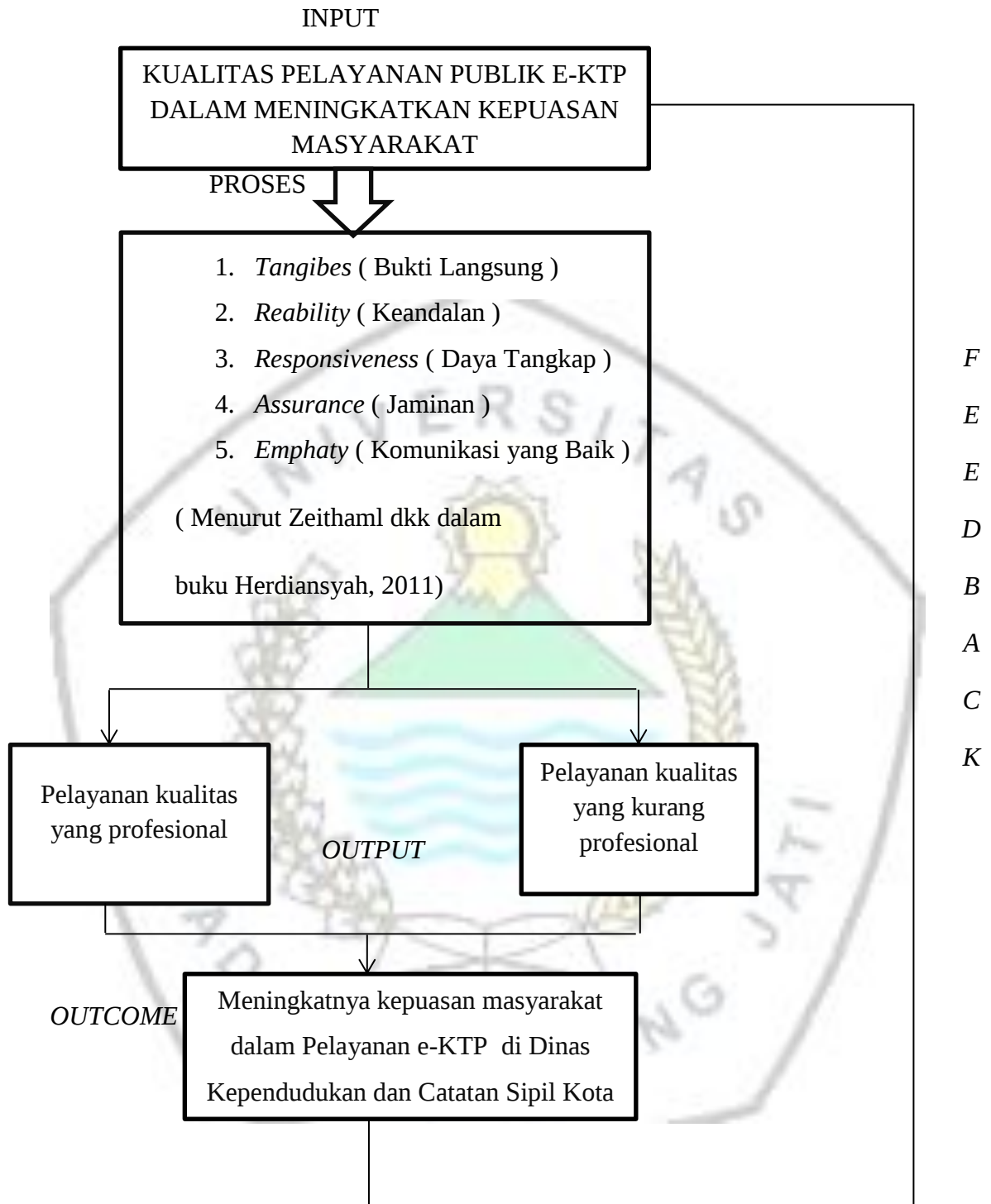
Menurut Ibrahim (2008:22) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tertentu.

Kualitas pelayanan merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi atau instansi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan aparturnya.

Kepuasan Pelanggan ataupun Kepuasan Masyarakat mempunyai definisi menurut Kotler (2014:150) adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang di haapkan.

Tjiptono (2005:61) menyebutkan bahwa citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang/persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang konsumen (masyarakat). Dikarenakan yang merasakan jasa layanan adalah masyarakat, sehingga masyarakatlah yang menilai kualitas pelayanan itu sendiri. Pandangan masyarakat terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian yang sesungguhnya terhadap keunggulan suatu jasa layanan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

7. Definisi Dan Operasional Konsep Penelitian

7.1. Definisi Konsep Penelitian

Penelitian ini adalah optimalisasi kualitas pelayanan e-ktip di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon. Secara teoritik, birokrasi pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu: fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum. Maka dalam penelitian ini diarahkan untuk mengetahui kondisi ketiga pola tersebut dalam kondisi baik maka secara otomatis akan berpengaruh positif terhadap optimalisasi kualitas pelayanan e-ktip yang diberikan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.

Dibawah ini tertera beberapa definisi

Kotler (1997:49) mendefinisikan Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu kebijaksanaan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberi kepuasan kepada masyarakat melebihi atau paling tidak sesuai dengan standarisasi kualitas pelayanan.

Gasperz dalam Sampara Lukman (Sinambela, 2014:6-7) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok:

1. Kualitas terdiri atas jumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas pengguna produk.

2. kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Agar pelayanan yang diberikan berkualitas tentu saja kedua kualitas yang dimaksud harus terpenuhi. Negara berkembang umumnya tidak dapat memenuhi kedua kualitas tersebut sehingga pelayanan publiknya menjadi kurang memuaskan.

7.2. Operasionalisasi Konsep Penelitian

Operasional Konsep Penelitian merupakan upaya penulis untuk mengoperasikan atau menjabarkan konsep - konsep penelitian kedalam beberapa dimensi dan parameter, sehingga konsep – konsep tersebut bersifat kongkrit dan dapat diukur.

Untuk memudahkan dalam menganalisis data, maka konsep penelitian dalam penelitian kualitatif yaitu (Kualitas Pelayanan) di operasionalkan atau dijabarkan ke dalam parameter seperti data pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Operasionalisasi Konsep Penelitian

Konsep	Dimensi	Parameter
Kualitas pelayanan publik (Menurut Zeithaml dkk dalam buku Herdiansyah, 2011)	<i>Tangibel</i> (Berwujud)	1. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani masyarakat. 2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. 3. Kemudahan dalam proses pelayanan.
	<i>Responsibility</i> (Kehandalan)	1. Memiliki standar pelayanan yang jelas 2. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	1. Merespon setiap publik/masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. 2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. 3. Semua keluhan publik/masyarakat di respon dengan baik oleh petugas.

	<i>assurance</i> (Jaminan)	1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. 2. Petugas memberikan jaminan berupa pelayanan yang ramah, dan sopan santun.
	<i>Empathy</i> (Empati)	1. Mendahulukan kepentingan publik/masyarakat. 2. Petugas melayani dengan penuh perhatian. 3. Petugas melayani dengan tidak membedakan masyarakat.

8. Metode Penelitian

8.1. Metode Penelitian Yang Digunakan

Meneliti terhadap masalah-masalah yang bersifat aktual dan menjelaskannya dengan kata-kata dan gambar tidak bersifat angka. Menggunakan aneka kombinasi dari teknik-teknik untuk mendapatkan data yang valid. Kenyataan yang berdimensi jamak merupakan sesuatu yang kompleks tidak dapat dilihat secara *opiori* dengan suatu metode saja.

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif metode

yang biasanya di manfaatkan adalah wawancara, pengamatan dan pemanfaatan dokumen.

8.2. Informan Dan Teknik Pengambilan Informan

Informan yang dilibatkan merupakan orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Teknik pengambilan informsn yaitu dengan teknik *Purposive sampling* artinya pengambilan sampel atau informan dipilih sesuai dengan kebutuhan. Adapun rincian informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Informan Kunci (*Key Informan*)

- Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon
- Masyarakat sebagai pengguna jasa yang membuat e-KTP

b. Informan Pendukung (*supporting informan*)

- pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon

8.3. Teknik Pengumpulan Data

a. Studi Kepustakaan

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari literature, buku-buku, dokumen-dokumen dan sumber-sumber tertulis lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang penulis teliti untuk diperlukan penulis sebagai bahan referensi dan acuan penelitian.

b. Studi lapangan

Studi lapangan ini dilakukan melalui dua teknik, yaitu:

- Observasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung di lokasi penelitian.
- Wawancara, yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab langsung dengan informan dan *Key infoman*.
- Dokumentasi, yaitu pengumpulan data berdasarkan laporan-laporan dokumenter yang terkait dengan optimalisasi kualitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.

Jenis data yang digunakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Data primer : menggunakan metode wawancara kepada informan yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara kepada yang berkepentingan.
- Data sekunder : dilakukan dengan cara mencari data-data yang tersedia yang diperlukan oleh penulis sebagai referensi dan bahan acuan penelitian. Seperti bahan-bahan referensi, studi kepustakaan melalui literatur-literatur yang dibutuhkan penulis.

8.4. Teknik Pengujian Keabsahan Data

Teknik pengujian keabsahan data dalam penelitian kualitatif ini sering di uji validitas pada penelitian kualitatif. Pemeriksaan terhadap

keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif (Moleong, 2007:320). Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh.

Setelah melakukan penelitian, data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi harus diuji keabsahan data atau keakuratannya. Pengujian keabsahan data pada penelitian kualitatif ini menggunakan teknik triangulasi.

Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu (Sugiyono, 2007:273). Sebagai berikut:

- a. Triangulasi Sumber Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan.
- b. Triangulasi Teknik Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya untuk mengecek data bisa melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan

diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

- c. Triangulasi Waktu Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, akan memberikan data lebih valid sehingga lebih kredibel. Selanjutnya dapat dilakukan dengan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

8.5. Teknik Analisis Data

Teknik analisi data digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisi deskriptif kualitatif, yaitu suatu penulisan yang menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang objek yang diteliti, menurut keadaan yang sebenarnya pada saat penelitian berlangsung. Kemudian data ini dianalisis serta dibantu dengan keterangan tambahan yang dapat mendukung penelitian.

Analisis data dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :

1. Reduksi data, yaitu memilih dan memilah data sesuai kebutuhan penelitian.
2. Display data, yaitu pengujian data berdasarkan bentuk uraian tabel dan sebagainya.
3. verifikasi dan kesimpulan, yaitu melakukan pengecekan terhadap data sebelum penelitian mengumpulkannya.

9. Lokasi Dan Jadwal Penelitian

9.1. Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon yang beralamatkan Jl. Brigjen Dharsono, By Pass, Sunyaragi, Kecamatan Kesambi, Kota Cirebon. adapun alasan peneliti melakukan penelitian dilokasi tersebut adalah sebagai berikut:

- Terdapat masalah
- Tersedianya data
- Lokasi penelitian terjangkau

9.2. Jadwal Penelitian

Waktu penelitian yang diperlukan penelitian ini adalah 5 (lima) bulan. Yang dimulai dari Maret sampai dengan Juli 2020. Sedangkan jadwal penelitian yang dibentuk dalam tabel berikut:

Tabel 1.2
Jadwal Penelitian

Tahun	2020																							
Bulan	MARET				APRIL				MEI				JUNI				JULI				Agustus			
Minggu	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
TAHAP PERSIAPAN																								
Studi Literatur																								
Pengamatan																								
Penyusunan dan Bimbingan Proposal																								
Seminar Proposal																								
TAHAP PENELITIAN																								
Wawancara																								
Pengolahan Data																								
Penyusunan Draft Skripsi																								
Bimbingan Draft Skripsi																								
TAHAP AKHIR																								
Seminar Draft Skripsi																								
Perbaikan Draft Skripsi																								
Pengajuan ke Pembimbing II																								
Pengajuan ke Pembimbing I																								
Sidang Skripsi																								