

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kualitas merupakan mutu, tujuan atau sebagai kesesuaian dalam persyaratan memenuhi sebuah harapan yang diinginkan. Kualitas yang dimaksud adalah kualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan adalah suatu aktivitas yang dilakukan oleh suatu lembaga atau instansi untuk memenuhi harapan konsumen atau masyarakat. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai barang atau jasa yang memberikan segala kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan bagi setiap warga negara yang merupakan barang, jasa, ataupun pelayanan administratif sesuai dengan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan tugas utama aparatur, sebagai abdi negara dan ahli masyarakat, dengan kata lain penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah.

Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang/jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik. Perbincangan pelayanan publik yang berkualitas merupakan untuk menunjukkan berubahnya penyelenggaraan pemerintahan yang berpihak pada peningkatan kesejahteraan masyarakatnya, terwujudnya pelayanan

yang baik bagi masyarakat sangat bergantung pada kemampuan aparat pelaksana dan tersedianya sarana pendukung yang memadai.

Pelayanan publik oleh aparat pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa maupun secara langsung di lingkungan masyarakat, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah.

Salah satu contoh bentuk pelayanan yang paling sering ditemukan adalah pelayanan administrasi kependudukan seperti pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik (E-KTP). Penyelenggara kegiatan pelayanan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, Sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2013 bahwa instansi pelaksana adalah perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan, salah satunya yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten pulang pisau.

Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh pemerintah atau lembaga yang memberikan pelayanan (provider) bukan ditentukan secara bersama-sama. Kualitas layanan dibatasi hanya merupakan bagian dari strategi bisnis dalam melayani masyarakat pemerintah kota juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan.

Hal ini terutama berkaitan dengan baik buruknya sumber daya aparat pemerintah yang berkualitas. Dalam pemberian pelayanan untuk masyarakat sebenarnya sudah memiliki kualitas pelayanan yang baik karena di dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelayanan pembuatan E-

Ktp sudah menggunakan sistem komputerisasi dalam memberikan pelayanan, namun masih terdapat kendala atau masalah-masalah yang terjadi dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Keluhan yang sering terdengar dari masyarakat adalah pelayanan yang kurang bersahabat atau ramah, lambannya proses pembuatan KTP dan KK yang sering kali melewati batas target waktu pelayanan yang ditetapkan, sehingga ketepatan waktu pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan di mata masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau sendiri juga memiliki masalah keterbatasan sumber daya bahan pembuatan e-KTP yang jumlahnya terbatas karena beberapa masalah di pusat dan juga memiliki masalah keterbatasan aparatur. Permasalahan disebabkan karena terhambatnya pemberian kartu elektronik akibat ketersediaan blangko yang terbatas jumlahnya sehingga banyak dari anggota masyarakat yang hanya memiliki KTP sementara maupun KTP yang lama atau belum diperbaharui padahal masa berlaku sudah habis. Kurang maksimalnya jaringan komunikasi data, ketersediaan ribbon yang habis sehingga pelayanan lebih diutamakan untuk pembuatan e-KTP baru dan sarana prasarana yang masih kurang memadai serta masalah lainnya yang menyebabkan terhentinya operasional layanan perekaman e-KTP, sehingga ada beberapa penduduk yang tidak bisa ikut dalam perekaman e-KTP.

Selain masalah pada sistem dan sarana perekaman data, Permasalahan lain juga terjadi di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pulang pisau akibat data base mengalami gangguan, pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten pulang pisau dikeluhkan warga. Gangguan ini menyebabkan waktu pelayanan sangat lama, bahkan e-KTP tidak juga diberikan kepada warga.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor penting yang sangat bermakna untuk meningkatkan pelayanan yang baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penyelenggara pelayanan publik. Instansi dituntut harus mampu untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, pelayanan yang efektif dan efisien demi kenyamanan publik dengan mengoptimalkan seluruh potensi yang ada di lembaganya, mulai dari sarana, prasarana dan sumber daya manusia serta teknologi perangkat lunak lainnya.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PULANG PISAU**”.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut masalah diatas maka dapat diperoleh rumusan masalah sebagai Berikut yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pulang Pisau?
2. Bagaimana kendala – kendala dalam kualitas pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Dalam setiap penelitian, seseorang pasti mempunyai tujuan yang ingin dicapai untuk memecahkan suatu masalah. Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pulang Pisau.

## D. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian berharap penelitiannya dapat berguna atau bermanfaat, demikian pula dengan penelitian ini. Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini terdapat dua macam pendapat dari manfaat penelitian ini yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan konsep praktek pekerjaan sosial terutama memberikan kualitas pelayanan e-KTP di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pulang pisau.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat menyumbangkan atau memberikan pemikiran terhadap pemecahan masalah yang berkaitan dengankurangnya pelayanan terhadap masyarakat dengan kualitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pulang Pisau.

#### b. Bagi Instansi Dinas kependudukan dan pencatatan sipil

hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi dan perbaikan dalam memberikan kualitas pelayanan untukkepuasan masyarakat salah satunya dalam memberikan pelayanan E-KTP yang berkualitas.

c. Bagi Penulis

Sebagai bahan untuk mengembangkan dan menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh dibangku kuliah sekaligus menggunakan ilmu administrasi Negara dalam menjalankan tugas dan pelayanan pada umumnya. Serta, dapat menambah wawasan yang berharga selama penelitian dilaksanakan.

d. Bagi peneliti lain

Sebagai referensi dan bahan pertimbangan untuk penelitian – penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pulang Pisau.

