

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas Pelayanan adalah Kunci utama untuk semua institusi internal Mencapai dan memastikan tujuan organisasi Kelangsungan hidup organisasi. Pelayanan publik perlu mengetahui apa yang diinginkan oleh masyarakat. Hasil yang diinginkan Senang jika instansi pemerintah dapat menjawab. Memberikan pelayanan yang memenuhi harapan Metrik yang luar biasa untuk kualitas pelayanan. “Pelayanan didefinisikan oleh Thoha (2003:244) sebagai usaha yang dilakukan oleh individu, kelompok, maupun organisasi untuk meringankan penderitaan serta membantu masyarakat dalam mencapai tujuannya.”

Sebagai konsumen, anggota masyarakat memiliki hak untuk mengharapkan tidak kurang dari pelayanan kelas satu dari pemerintah mereka, tetapi sayangnya, banyak yang merasa bahwa pelayanan yang ditawarkan oleh perwakilan mereka berbahaya dan berkualitas rendah. Pada kenyataannya, meskipun layanan yang diberikan tidak memadai, pemerintah tetap bertanggung jawab untuk melaksanakan layanan publik. Meningkatkan efektivitas serta efisiensi sumber daya sekaligus meningkatkan kualitasnya. Lebih sedikit orang yang tersedia untuk mengisi posisi terbuka. Bukti dari hal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media dalam bentuk seruan untuk pelayanan publik yang lebih baik. Mengevaluasi kualitas pelayanan publik memerlukan pemahaman tentang bagaimana organisasi pelayanan publik ini seharusnya berfungsi untuk menghasilkan hasil yang sepadan dengan tingkat kepuasan masyarakat.

Pejabat atau aparatur pemerintah menyediakan layanan publik, seperti layanan pembuatan E-KTP. Pembuatan e-KTP merupakan contoh pelayanan publik yang mendasar yang disediakan oleh pemerintah. Administrasi Kependudukan mengandalkan e-KTP karena berurusan dengan pertanyaan apakah seseorang dapat secara sah mengaku tinggal di wilayah tertentu di NKRI atau tidak. “Warga negara Indonesia serta warga negara asing yang memiliki izin tinggal tetap yang telah

berusia 17 tahun atau sudah kawin atau pernah kawin diwajibkan oleh undang-undang untuk memiliki kartu identitas, sebagaimana tercantum dalam Pasal 63 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006.”

Pemerintah Indonesia mengeluarkan kartu identitas resmi yang disebut E-KTP yang memiliki beragam kegunaan penting, antara lain untuk pembukaan rekening bank, pendaftaran kartu SIM, dan keperluan administrasi lainnya. Karenanya, kualitas daripada pelayanannya menjadikan sorotan khusus dalam pembuatan E- KTP untuk memastikan warga memiliki identitas yang valid dan terkini.

Memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan tanggung jawab pemerintah. Layanan pengurusan kependudukan, seperti pembuatan KTP serta KK, merupakan salah satu jenis layanan yang paling sering kita temui. Bantuan untuk urusan kependudukan, termasuk pembuatan akta kelahiran dan kematian, akta perkawinan dan perceraian, kartu keluarga, surat pindah antar kelurahan/kecamatan atau provinsi, serta KTP yang sah.

Semua penduduk Republik Indonesia diwajibkan oleh hukum untuk memiliki KTP, yang berfungsi sebagai tanda pengenal resmi. “UU No. 23, yang disahkan pada tahun 2006, menetapkan sistem kartu identitas elektronik yang disebut e-KTP. Kartu ini berlaku selama 5 tahun. UU No. 24 tahun 2013, yang menggantikan UU No. 23 tahun 2006 yang mengatur Administrasi Kependudukan, diresmikan pada tahun 2013. KTP-el, yang berganti nama menjadi e-KTP pada UU No. 23 tahun 2006, berlaku seumur hidup untuk warga negara Indonesia dan, untuk warga negara asing, disesuaikan dengan masa berlaku izin tinggal mereka.”

Metode tradisional pembuatan KTP di Indonesia, di mana satu orang dapat memiliki banyak KTP, diubah dengan diperkenalkannya KTP Elektronik. Hal ini dikarenakan data penduduk Indonesia tidak terpusat pada satu sistem layanan terpadu. Dengan kenyataan ini, muncul peluang bagi penduduk untuk memiliki.

Banyak KTP, yang jika digunakan secara sembarangan, dapat menyebabkan pencurian identitas. Beberapa contohnya adalah upaya untuk menghindari pajak, menyembunyikan dokumen identitas asli untuk persiapan aksi teroris, dan lain-lain. Satu bentuk identifikasi tunggal, seperti KTP Elektronik yang berbasis NIK, dapat menghilangkan kebutuhan akan dokumen rangkap. Catatan digital ini mencakup biodata, kecocokan foto, sidik jari, serta kode keamanan orang yang bersangkutan, dan berbasis NIK Nasional. Dengan adanya program “KTP Elektronik berbasis NIK Nasional”,

penduduk tidak lagi memerlukan KTP lokal untuk mengakses layanan dari institusi publik maupun swasta, karena satu karakter tunggal seseorang masih dapat dimunculkan untuk melayani berbagai keperluan. Terdapat perbedaan kualitas layanan e-KTP yang ditawarkan di seluruh Indonesia. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk namun tidak terbatas pada perubahan kualitas layanan dan fakta bahwa pembangunan dan distribusi yang berbeda antar wilayah di Indonesia.

Tingkat pelayanan publik yang diberikan oleh kelurahan Pancoran di kecamatan Kalibata merupakan salah satu faktor tersebut. Penulis tertarik untuk meneliti pelayanan administrasi E-KTP dan membuat skripsi dengan judul ini berdasarkan latar belakang yang ada: “Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kelurahan Kalibata Kecamatan Pancoran Kota Jakarta Selatan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis mengemukakan perumusan masalah dari penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik dalam pembuatan E-KTP di Kelurahan Kalibata?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi perubahan kualitas pelayanan publik pembuatan E-KTP?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk Mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi perubahan kualitas pelayanan publik pembuatan E-KTP.
2. Untuk Mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Kelurahan Kalibata.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

Bagi Kelurahan Kalibata: Memberikan informasi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, sehingga dapat dilakukan peningkatan efisiensi dan efektivitas.

Bagi Masyarakat: Memberikan gambaran tentang perubahan kualitas layanan pembuatan E-KTP dan memberikan ruang bagi partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas layanan publik.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini akan terstruktur dalam beberapa bab, yaitu:

“**Bab I: Pendahuluan:** Berisi latar belakang, permasalahan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.”

“**Bab II: Tinjauan Pustaka:** Membahas teori-teori dan studi terkait tentang kualitas pelayanan publik, adaptasi pelayanan publik pasca-pandemi, dan pembuatan E- KTP.”

“**Bab III: Metodologi Penelitian:** Menjelaskan rancangan penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis data yang digunakan.”

“**Bab IV: Hasil Penelitian:** Menyajikan hasil analisis kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP pasca-pandemi di Kelurahan Kalibata.”

“**Bab V: Pembahasan:** Membahas temuan penelitian dan mengaitkannya dengan tinjauan pustaka.”

“**Bab VI: Kesimpulan dan saran:** Merangkum kesimpulan dari penelitian dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan layanan publik.”

“**Daftar Pustaka:** Menyajikan daftar referensi yang digunakan dalam penelitian.

