

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan suatu aspek yang sangat penting dalam tata kelola Pemerintahan dan Administrasi Publik, baik di tingkat pusat maupun daerah. Cara pemerintah memberikan pelayanan publik mencerminkan prinsip-prinsip *clean and good governance*. Hal ini juga menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan publik menjadi hal yang sangat penting dalam membangun citra negara. Oleh karena itu, tugas utama pemerintah, termasuk pemerintah daerah dalam era desentralisasi adalah menyelenggarakan, menyediakan, dan memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dijelaskan pada Pasal 1 pengertian Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berarti pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan secara kelompok atau seorang birokrat untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka menyelenggarakan, memenuhi, serta menyediakan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu bidang administrasi kependudukan yang berada disuatu pemerintah. administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 63 ayat (1) tentang Perubahan atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan mengenai Kartu Tanda Penduduk (KTP), merupakan salah satu dokumen resmi yang menunjukkan bahwa seseorang diakui sebagai penduduk di

suatu wilayah administrasi di Indonesia dan setiap penduduk Indonesia yang berusia 17 tahun atau lebih, atau yang berusia 17 tahun tetapi sudah pernah menikah, diwajibkan memiliki KTP. Individu yang memiliki KTP dapat dengan mudah mengurus berbagai keperluan hukum, mendapatkan layanan sosial dan ekonomi, serta mengurus hal-hal seperti pernikahan, pendidikan, pekerjaan, dan aktivitas lainnya.

Beberapa ahli dan teoretikus administrasi menyatakan bahwa fokus utama pemerintah seharusnya adalah meningkatkan layanan kepada masyarakat, selain dari upaya pemberdayaan dan pembangunan. Pemerintah memiliki tanggung jawab penting untuk menyediakan layanan publik yang berkualitas bagi semua penduduknya, sesuai dengan yang diamanatkan dalam Undang-Undang.

Kualitas pelayanan menjadi kunci utama bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin keberlangsungan hidup organisasi tersebut. Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan masyarakat. Kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan dengan memenuhi indikator pelayanan yang baik. Salah satu peran pemerintah adalah menyediakan layanan kepada masyarakat. Dalam konteks ini, kualitas layanan dan kepuasan masyarakat saling terkait. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kebahagiaan masyarakat dan memberikan kesan bahwa pemerintah memperhatikan kebutuhan mereka. Sesuai dengan pepatah yang mengatakan bahwa pelanggan adalah raja, dapat diartikan bahwa pelanggan adalah individu yang paling berharga dalam suatu organisasi dan harus diperlakukan dengan penuh perhatian. Karena pelanggan merupakan sumber utama pendapatan dan memiliki peran kunci dalam kesuksesan suatu organisasi, prinsip ini menjadi sangat penting. Dalam hal ini bisa dianalogikan bahwa pelanggan adalah masyarakat yang harus di "rajakan". Oleh karena itu, pemerintah harus memberikan prioritas tertinggi pada kebutuhan masyarakatnya.

Setiap layanan akan dinilai oleh masyarakat yang menggunakan layanan. Layanan yang memuaskan biasanya akan mendapat penilaian positif, namun jika tidak memenuhi harapan dapat menimbulkan kekecewaan dan berpotensi merusak citra lembaga penyedia layanan. Kualitas layanan adalah kondisi yang dinamis

terkait dengan produk layanan, proses pelayanan, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau melampaui harapan pengguna layanan tersebut yaitu masyarakat.

Menurut Widodo dalam Sadhana (2012: 96), yang mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang telah memenuhi standar pelayanan berarti pemerintah telah mewujudkan kualitas pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat serta menuju kearah pelayanan yang lebih prima. Adapun hal-hal yang harus diatur dalam standarisasi pelayanan publik diantaranya adalah prosedur pelayanan yang baik, kepastian waktu penyelesaian pelayanan termasuk dengan pengaduannya, biaya pelayanan dan rinciannya, produk pelayanan sesuai dengan aturan yang ditetapkan, penyediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan juga kompetensi, sikap dan perilaku aparaturnya.

Kepuasan masyarakat telah menjadi tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, maka dari itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Khususnya dalam hal pelayanan E-KTP yang mana perlu menjadi perhatian karena E-KTP merupakan bukti identitas kewarganegaraan yang wajib dimiliki setiap individu sekaligus E-KTP adalah induk dari segala dokumen yang akan dibutuhkan dalam memproses kepengurusan dokumen administratif lainnya. Jika masyarakat tidak memiliki E-KTP maka masyarakat tersebut tidak dapat mengurus dokumen lain seperti pembuatan SIM, NPWP, dan dokumen lainnya. Program Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Hal tersebut memberi peluang praktik kecurangan penduduk dalam menggandakan KTP nya dengan tujuan tertentu. Program pembuatan E-KTP ini adalah suatu inovasi dari pemerintah Indonesia yang dimaksudkan untuk pendataan penduduk Indonesia yang tersebar di berbagai pulau di Indonesia. Sehingga program pembuatan E-KTP dengan memanfaatkan teknologi informasi

ini menjadikan pemerintah lebih mudah dalam pendataan penduduk. Seperti pemanfaatan chip juga didukung teknologi biometrik yang mampu mengidentifikasi ketunggalan identitas penduduk melalui tiga jenis data biometrik yakni foto wajah, 10 sidik jari, dan dua iris mata. Dengan teknologi ini, upaya mengubah data seperti nama, alamat, tempat tanggal lahir dan lainnya tidak akan berhasil. Satu orang hanya bisa mendaftar sekali dan hanya mendapat satu E-KTP.

Namun pada kenyataannya masih banyak instansi-instansi pemerintahan di tingkat daerah-daerah yang masih belum menerapkan standar prosedur pelayanan tersebut dengan baik. Terutama yang sering terjadi adalah dalam hal pelayanan pengurusan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik). Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan dalam pembuatan E-KTP masih mengalami beberapa hambatan, diantaranya ketersediaan blangko yang terbatas, lamanya proses pencetakan E-KTP, serta kurangnya Sumber Daya Manusia yang memadai.

Sebagaimana permasalahan E-KTP yang umumnya terjadi di Indonesia, demikian pula terdapat permasalahan kualitas pelayanan E-KTP di Kota Bekasi. Dalam Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 6 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Bekasi mengenai Pelaksanaan Kewenangan sebagaimana yang dimaksud pada pasal 1 ayat (1) huruf (e) bahwa pemerintah daerah berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan adalah melaksanakan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang Administrasi Kependudukan.

Maka dalam hal ini, Kelurahan Pejuang perlu mengupayakan penyelenggaraan pelayanan publik khususnya dalam pelayanan E-KTP dengan lebih baik sesuai dengan apa yang masyarakat harapkan. Berikut dibawah ini merupakan data pendudukan berdasarkan Kecamatan dan Kelurahan yang tercatat pada Kota Bekasi tahun 2021:

Tabel 1 1 Jumlah Penduduk Bekasi
Jumlah Penduduk Berdasarkan Kecamatan dan Kelurahan
Bekasi Tahun 2021

NO.	Kecamatan Medan Satria	Jumlah Penduduk		
		Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	Medan Satria	14.332	13.896	28.228
2.	Harapan Mulya	12.113	11.687	23.886
3.	Pejuang	37.188	37.228	74.416
4.	Kali Baru	15.637	15.209	30.846

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi Tahun 2021

Berdasarkan pada data diatas dapat diketahui bahwa Kecamatan Medan Satria memiliki jumlah penduduk sebanyak 157.290 (Seratus Lima Puluh Tujuh Ribu Dua Ratus Sembilan Puluh) jiwa, dan Kelurahan yang paling banyak penduduknya di Kecamatan Medan Satria adalah Kelurahan Pejuang dengan jumlah penduduk sebanyak 74.416 (Tujuh Puluh Empat Ribu Empat Ratus Enam Belas) jiwa, sementara Kelurahan di Kecamatan Medan Satria dengan jumlah penduduk paling sedikit adalah Kelurahan Harapan Mulya dengan jumlah penduduk sebanyak 23.886 (Dua Puluh Tiga Ribu Delapan Ratus Delapan Puluh Enam) jiwa. Perbedaan jumlah penduduk berdasarkan kelurahan diakibatkan oleh perbedaan luas wilayah kelurahan dan tingkat perkembangan kelurahan tersebut, yang berdampak pada besaran jumlah RW, RT dan kepadatan penduduk.

Pembuatan E-KTP merupakan suatu bentuk dari administrasi kependudukan dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah. Dalam hal ini penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar dalam pelayanannya. Standarisasi Pelayanan Publik diantaranya adalah prosedur pelayanan yang baik, kepastian waktu penyelesaian pelayanan termasuk dengan pengaduannya, biaya layanan dan rinciannya, produk pelayanan sesuai dengan aturan yang ditetapkan,

penyediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan juga kompetensi, sikap, dan perilaku aparaturnya.

Dilansir pada berita poskota.com dengan judul “Jelang Pemilu, 38.264 Pemilih Pemula di Kota Bekasi Tidak Punya KTP Elektronik” pada 13 September tahun 2023, Dinas kependudukan catatan sipil (Disdukcapil) Kota Bekasi, telah mencatat sebanyak 38.264 pemilih pemula di Kota Bekasi belum memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau E-KTP. Hal ini yang kemudian membuat peneliti ingin mengetahui lebih lanjut mengapa masih banyak masyarakat di Kota Bekasi yang tidak memiliki E-KTP, apakah karena kurangnya kesadaran masyarakat atau memang kurang baiknya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Penelusuran lebih lanjut peneliti mengunjungi portal resmi Satu Data Indonesia yang di kelola oleh Sekretariat Satu Data Indonesia tingkat Pusat, Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional atau Bappenas. Pada data ini memperlihatkan penduduk wajib KTP, penduduk yang memiliki KTP dan penduduk yang belum memiliki KTP pada Kota Bekasi tahun 2022.

Tabel 1 2 Jumlah Penduduk yang Memiliki dan Tidak Memiliki E-KTP

Kecamatan	Kelurahan	Penduduk Wajib KTP	Penduduk Memiliki KTP	Penduduk Belum memiliki KTP	Satuan	Tahun
Medan Satria	Medan Satria	20.389	19.475	914	Jiwa	2022
	Harapan Mulya	17.273	16.446	827	Jiwa	2022
	Pejuang	57.328	55.011	2.315	Jiwa	2022
	Kalibaru	22.506	21.522	984	Jiwa	2022

Sumber: katalog.data.go.id

Berdasarkan pada data diatas dapat di ketahui bahwa penduduk Kota Bekasi khususnya di Kelurahan Pejuang merupakan kelurahan terbanyak penduduknya

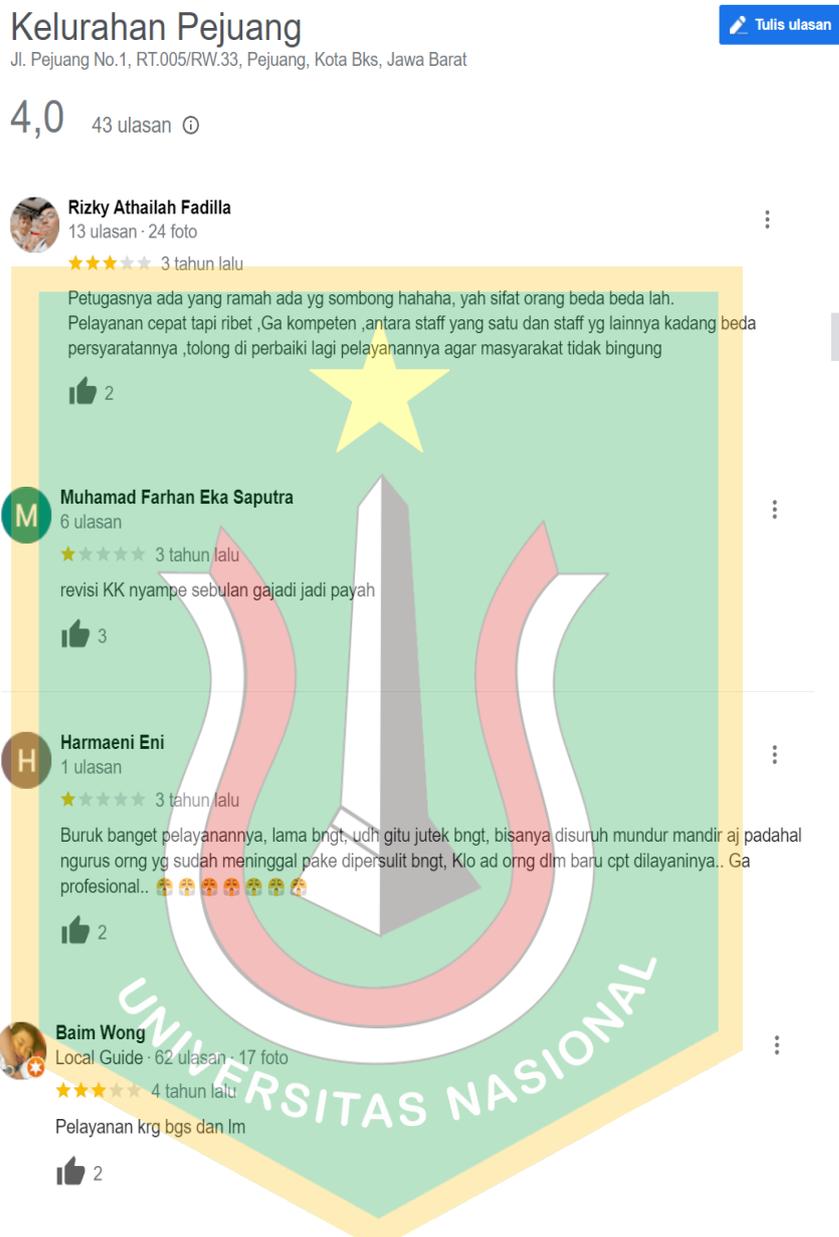
yang belum memiliki KTP. Pada Kelurahan Pejuang terdapat sekitar 2.315 jiwa yang tidak mempunyai KTP dari jumlah yang diwajibkan yaitu 57.328 jiwa pada tahun 2022. Hal ini membuat peneliti memilih Kelurahan Pejuang sebagai lokasi penelitian karena pada lokasi tersebut paling banyak penduduknya yang belum memiliki E-KTP.

Kelurahan Pejuang selalu berusaha untuk melayani warga Pejuang dengan baik dalam segala kebutuhan pelayanan kependudukan seperti pembuatan E-KTP bagi Pemula, Aktivasi Identitas Kependudukan Digital, Pencetakan KIA (Kartu Identitas Anak), Update KK yang tidak merubah elemen data KTP, Membuat Akte Kelahiran dibawah 60 hari, dan Membuat Akte Kematian dibawah 30 Hari dengan harapan masyarakat mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan. Akan tetapi, dalam kegiatan pelayanan dalam pembuatan E-KTP pada Kelurahan Pejuang masih terdapat kemungkinan ketidakpuasan Masyarakat atas pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan peneliti, peneliti menemukan bahwa Kelurahan Pejuang masih mengalami beberapa kendala terkait kualitas pelayanan dalam pembuatan E-KTP. Seperti pada kesediaan sarana dan prasarana, pelayanan yang lama, peralatan, serta staf yang kurang ramah. Hal ini didukung pada beberapa komentar dari ulasan rating *google* di Kelurahan Pejuang, Kota Bekasi.



Gambarr 1 1 keluhan masyarakat kelurahan Pejuang pada ulasan rating google di Kelurahan Pejuang



Sumber : ulasan rating *google* Kelurahan Pejuang

Seperti yang di ungkapkan oleh akun Baim Wong pada rating ulasan di *google* mengenai kualitas pelayanan di Kelurahan Pejuang bahwa pelayanan yang diterima belum baik dan lama. Selain itu diungkap juga oleh akun Harmaeni Eni mengenai buruknya pelayanan yang di berikan oleh Kelurahan Pejuang dalam pengurusan administrasi yang berbelit-belit dan dipersulit. Dan oleh akun Rizky Athailah Fadilla yang juga merasakan bahwa pelayanan yang di berikan pada

Kelurahan Pejuang tidak jelas, persyaratan yang diberikan berbeda-beda, dan tidak kompeten dalam melayani masyarakatnya.

Pada uraian ulasan rating *goggle* diatas, penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas sangat penting diperhatikan, karena kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi hasil yang baik pula. Penyelenggara pelayanan publik perlu memiliki sikap tanggung jawab, terutama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, yang secara tidak langsung akan mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap instansi terkait. Penting bagi Pemerintah Kelurahan Pejuang untuk mengoptimalkan pelayanan dalam pembuatan E-KTP agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat.

Dari penjelasan latar belakang tersebut, peneliti ingin mengkaji **“Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan E-KTP Di Kelurahan Pejuang Kota Bekasi (Studi Tahun 2023)”** Sebagai langkah untuk menilai bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan E-KTP yang ada di Kelurahan Pejuang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang masalah yang tertera diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah **“Bagaimana Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan E-KTP Di Kelurahan Pejuang Kota Bekasi (Studi Tahun 2023).”**

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan dalam pembuatan E-KTP di Kelurahan Pejuang Kota Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Sebuah penelitian selalu memiliki kegunaan dari penelitian tersebut. Hal ini begitu penting karena penelitian bisa dijadikan sebagai bahan acuan bagi setiap aktivitas penelitian yang akan dilaksanakan. Penelitian ini memiliki dua manfaat, yaitu manfaat teoritis dan praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi, wawasan dan kontribusi pengetahuan terutama teori yang di tulis dalam hasil penelitian ini secara mendalam mengenai kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Kelurahan Pejuang Satria Bekasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Memberikan informasi serta masukan kepada kelurahan agar dapat mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan yang semakin baik kepada publik
- b. Menambah wawasan tentang pelayanan publik terutama dalam hal pembuatan E-KTP.
- c. Serta penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

1.5 Sistematika Penulisan

Pada bagian ini peneliti menuliskan rancangan penulisan dan pembahasan pada bab-bab berikutnya secara singkat dan tepat pada intinya. Berikut adalah sistematika penulisan pada penelitian ini:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini mendeskripsikan tentang latar belakang masalah, inti masalah, ruang lingkup masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penelitian yang dijelaskan secara singkat untuk membantu pembaca memahami isi dari penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini mendeskripsikan tentang teori dan konsep serta penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan penulis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini mendeskripsikan tentang metode yang digunakan dalam penelitian ini, termasuk pendekatan penelitian, jenis penelitian, teknik penelitian, pengelolaan data dan analisis data. Tujuannya untuk memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana penelitian ini dilakukan dengan didukung oleh metode penelitian ilmiah.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis membahas hasil penelitian dari pengumpulan data. Kemudian, itu membahas hubungan antara elemen-elemen dari data yang dikumpulkan dengan masalah yang diajukan. Yang kemudian menyelesaikan masalah dengan metode yang diusulkan, dan kemudian mengevaluasi hasil penyelesaian.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini penulis membahas bagian dari penutup yang mencakup kesimpulan dari penelitian yang dilakukan, saran, dan lampiran penelitian.

