

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu tugas pokok pemerintah yang terutama merupakan membagikan pelayanan universal kepada warga. Oleh sebab itu, organisasi pemerintah kerap diucap selaku “Pelayan Warga” (public service). Dalam pemberian pelayanan kepada warga, belum seluruhnya bisa diselenggarakan dengan baik, masih banyak aparat pelaksanaan pemberi pelayanan kurang memahami betapa pentingnya pelayanan yang baik kepada warga ataupun bisa jadi ketahu tetapi tidak ingin serta sanggup buat membagikan pelayanan yang baik.¹

Menurut pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Mengacu pada Keputusan Menteri RI No. 63 Tahun 2003 dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam lingkup pelayanan dalam upaya pemenuhan pelayanan dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

¹ Ismail Nurdin. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. (2019 : 17).

Pada penyelenggaraan pemerintah serta pembangunan kedudukan peran aparatur pemerintah sangat berarti serta menentukan. Dalam perihal ini aparatur pemerintah berkewajiban membagikan pelayanan yang terbaik kepada penduduk. Kualitas ataupun mutu pelayanan ialah kunci keberhasilan kinerja dalam suatu organisasi. Dengan pelayanan yang baik, hingga kepuasan warga bisa dipertahankan serta apalagi ditingkatkan. Keberadaan birokrasi pemerintah sekarang ini ialah suatu yang sangat penting serta tidak lepas dari proses kehidupan masyarakat.

Untuk terus meningkatkan pekerjaan pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah dan meningkatkan mobilisasi penduduk, perlu disusun dan dipersiapkan suatu sistem pengelolaan kependudukan yang tertib, teratur dan akurat sehingga dapat mendukung perencanaan proyek pembangunan secara efisien dan efektif. dalam segala bidang kehidupan yang kompleks. Melayani warga negara adalah fungsi utama pemerintah. Hanya ketika tanggung jawab dan fungsi pemerintah ada secara maksimal, kepuasan dan kepercayaan warga terhadap pemerintah saat ini dapat dijamin.

Sebagai daerah otonom, pemerintah daerah memiliki kebebasan yang besar untuk mengontrol dan mengurus kepentingan warganya agar dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan berkembang secara berkala. Harapan tersebut semakin meningkat seiring dengan semakin meningkatnya pemahaman masyarakat akan hak-haknya dan kewajiban pemerintah untuk memenuhinya. Kesulitan yang dihadapi pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik tidak hanya membuat mereka efektif, tetapi juga mencari cara untuk melakukannya

tanpa membedakan berdasarkan status sosial masyarakat dan secara demokratis dan adil.

Fungsi pelayanan merupakan salah satu peran pemerintah. Dalam situasi ini, pelayanan dan kepuasan masyarakat sangat terkait. Pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kebahagiaan masyarakat dan membuat masyarakat merasa lebih diperhatikan oleh pemerintah. Menurut pepatah pelanggan adalah raja, pembeli atau klien adalah individu paling penting dalam perusahaan dan harus diperlakukan serta disayangi sebagaimana mestinya. Karena pelanggan merupakan sumber pendapatan utama perusahaan dan memegang peranan penting, maka prinsip bisnis ini menjadi krusial. sangat menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Oleh karena itu, bisnis harus mengutamakan kliennya dan menjadi prioritas utama mereka.

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datang dari pihak pelanggan atau pengguna jasa layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk pelayanan, proses pelayanan dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sebuah kabupaten atau kecamatan adalah pembagian atau pecahan dari provinsi. Kecamatan dipimpin oleh seorang kepala kecamatan yang disebut camat yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati atau wali kota melalui

sekertaris daerah.² Sebuah kecamatan dikepalai oleh seorang camat dan dipecah kepada beberapa desa yang dipimpin oleh kepala desa. Dalam hal Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) pelaksana fungsi eksekutif yang harus berkoordinasi agar penyelenggaraan pemerintahan berjalan dengan baik. Salah satu tugas camat adalah melaksanakan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah kabupaten atau kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja perangkat daerah kabupaten atau kota yang ada di kecamatan.³

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan Data Kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya. Pelayanan Administrasi Kependudukan (Admuduk) harus ditingkatkan agar lebih memenuhi persyaratan pelayanan yang profesional, patuh pada standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif, serta memperhatikan tanggung jawab negara untuk memberikan perlindungan dan pengakuan dalam menentukan status pribadi dan status hukum seseorang. Pada 24 Desember 2013 Presiden telah menandatangani dan mengesahkan berlakunya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Terkait penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, pemerintah provinsi wajib memberikan arahan, pengawasan, dan konsultasi. Sementara desa diberi tugas untuk menangani berbagai tugas Administrasi

² Pasal 224 UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

³ Pasal 225 UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan, pemerintah kabupaten/kota wajib dan bertanggung jawab untuk melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di bidang Administrasi Kependudukan.

Undang-undang ini menegaskan bahwa pemerintah kabupaten/kota wajib menjamin kerahasiaan dan keamanan informasi peristiwa kependudukan, peristiwa yang dialami warga yang wajib dilaporkan karena berimplikasi pada penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya. Mencetak, menerbitkan, dan mendistribusikan dokumen kependudukan, serta memberikan pelayanan yang setara dan profesional kepada setiap penduduk adalah tugas yang dilakukan oleh pemberi pelayanan.

Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Tangerang No. 04 Tahun 2016 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah.⁴ Camat mendapatkan pelimpahan sebagian kewenangan Bupati untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Kabupaten. Tujuan pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat adalah salah satunya untuk pelaporan perekaman dan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Pelayanan bidang kependudukan dan pencatatan sipil adalah pengelolaan pendaftaran penduduk dimana ini merupakan tanggung jawab pemerintah kabupaten atau kota, dan dalam pelaksanaannya diawali dari desa atau kelurahan selaku garda terdepan pendaftaran penduduk, sehingga setiap masyarakat terdaftar secara administrasi

⁴ <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38523>

sebagai warga negara Indonesia dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Kartu Tanda Penduduk elektronik (E-KTP).⁵

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan salah satu identitas legal bagi penduduk yang menjadi bukti bahwa orang tersebut diakui sebagai penduduk di suatu wilayah administrasi di Indonesia. Berdasarkan UU Nomor 23 Tahun 2006.⁶ KTP wajib dimiliki oleh semua penduduk di Indonesia yang sudah berumur 17 tahun ke atas atau mereka yang berumur 17 tahun tetapi sudah pernah kawin, dalam profil ini disebut penduduk wajib KTP.⁷ Warga yang memiliki KTP dapat dengan mudah menangani segala urusan hukum, mendapatkan pelayanan sosial dan ekonomi, serta mengurus pernikahan, pendidikan, pekerjaan, dan kegiatan hidup lainnya.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan ini menegaskan bahwa pemerintah melalui Menteri Dalam Negeri (Mendagri) wajib menyediakan blanko KTP Elektronik (E-KTP) untuk kabupaten dan kota, serta blanko dokumen kependudukan selain blanko E-KTP, melalui Badan Pelaksana yaitu pemerintah kabupaten atau kota yang bertanggung jawab dan berwenang melakukan pelayanan administrasi.

Penerapan E-KTP yang saat ini dilaksanakan merupakan bagian dari upaya untuk mempercepat serta mendukung akurasi terbangunnya database

⁵ Peraturan Kementerian Luar Negeri UU No. 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

⁶ Ibid

⁷ Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

kependudukan di kabupaten/kota, provinsi maupun database kependudukan secara nasional. Dengan penerapan E-KTP maka setiap penduduk tidak dimungkinkan lagi dapat memiliki E-KTP lebih dari satu dan/atau memalsukan E-KTP. Mengingat dalam E-KTP tersebut telah memuat kode keamanan dan rekaman elektronik data penduduk yang antara lain berupa iris mata maupun sidik jari. Dengan penerapan tersebut maka masa pemberlakuan E-KTP yang diatur dalam pasal 64 ayat (4) yakni berlaku 5 (lima) tahun menjadi seumur hidup, sepanjang tidak adanya perubahan atas elemen data penduduk dan berubahnya domisili penduduk. Hal ini perlu dilakukan agar diperoleh kemudahan dan kelancaran dalam pelayanan publik diberbagai sektor pemerintahan maupun swasta serta penghematan keuangan negara setiap lima tahun.

Karena pelayanan publik secara historis rumit, lamban, tidak efektif, dan tidak efisien, masyarakat secara konsisten mengharapkan pelayanan publik berkualitas tinggi dari pejabat terpilih, meskipun tuntutan ini seringkali jauh dari harapan. Salah satunya adalah pelayanan pencatatan E-KTP yang proses dan produksinya masih di bawah standar hingga E-KTP diterbitkan di Kab. Tangerang. Oleh karena itu, penyampaian layanan publik menjadi sangat penting guna membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik yang ditawarkan oleh pemerintah.

Tabel 1.1
Data Penduduk di Provinsi Banten Tahun 2021

DATA BPS PROVINSI BANTEN TAHUN 2021		
No.	Kabupaten	Jumlah Penduduk
1	Tangerang	3 293 533
2	Serang	1 647 790
3	Lebak	1 407 857
4	Pandeglang	1 288 314
No.	Kota	Jumlah Penduduk
1	Tangerang	1 911 914
2	Tangerang Selatan	1 365 688
3	Serang	704 618
4	Cilegon	441 761
Total		12 061 475

Sumber :Badan Pusat Statistik Provinsi Banten 2021

Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Banten merilis angka kependudukan di wilayah Banten. Dalam data itu menyebutkan, Kabupaten Tangerang menjadi daerah paling padat penduduk dibandingkan dengan 7 (tujuh) kabupaten dan kota lainnya di Provinsi Banten.

Tabel 1.2
Data Penduduk di Kabupaten Tangerang

DATA DISDUKCAPIL KABUPATEN TANGERANG TAHUN 2021		
Jumlah Penduduk	Wajib KTP-el Belum Rekam	Wajib KTP-el Sudah Rekam
2.295.725	69.152	2.226.573

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Tangerang 2021

Data yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Tangerang pada gambar 1.2 diatas. Pemerintah Kabupaten (Pemkab) mencatat jumlah penduduknya hanya 2,295,725 jiwa. Dari dua juta penduduk Kabupaten Tangerang, yang sudah melakukan perekaman sebanyak 2,226,573 jiwa dan yang belum melakukan perekaman 69,152 jiwa.

Pemerintah Kabupaten Tangerang mengeluarkan kewajiban dalam tugasnya yaitu memfasilitasi pengurusan E-KTP secara online, melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Siapa pun di Indonesia yang berusia di atas 17 tahun harus memiliki kartu identitas elektronik (E-KTP). Namun, seperti diketahui secara luas, masih banyak kekhawatiran masyarakat tentang bagaimana pengelolaan E-KTP.

Disdukcapil Kabupaten Tangerang mengeluarkan sistem baru, yaitu pengajuan melalui nomor Whatsapp yang sudah disiapkan untuk tetap dapat melayani masyarakat, meskipun pada saat terjadi pandemi seperti kemarin. Proses perekaman biodata dilakukan di kantor kecamatan pengajuan dapat dilakukan melalui aplikasi Whatsapp dinomor 0812-1249-2477 dengan format:

KTP#NIK#NO_KK#NAMA#DESA#KECAMATAN#PEMULA/HILANG/RUS
AK

Dibutuhkan waktu lima hari kerja untuk menyelesaikannya. E-KTP dapat langsung diambil ke Disdukcapil Kabupaten Tangerang setelah mendapat tanggapan. Namun, terkadang kendala yang dihadapi masyarakat adalah terbatasnya persediaan blanko E-KTP yang mengganggu pelayanan pencetakan identitas publik. Bahkan layanan percetakan hanya tersedia untuk kebutuhan masyarakat yang paling mendesak. Karena permintaan pencetakan E-KTP baru yang terus meningkat setiap hari sebanyak lebih dari 1.000 pemohon. Sisanya dilayani dengan penerbitan Surat Keterangan (Suket) pengganti E-KTP.

Kecamatan Pasar Kemis atau Kecamatan Pasarkemis adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten, Indonesia, dan dikenal

sebagai kawasan industri padat penduduk. Kecamatan ini merupakan hasil pemekaran dari Kecamatan Rajeg pada tahun 1950.⁸ Memiliki 6 Desa 4 Kelurahan.

Penelitian ini mengambil fokus penelitian pada administrasi kependudukan, hal ini dikarenakan pelayanan administrasi kependudukan tiap harinya banyak yang mengurus dibandingkan dengan pelayanan lainnya. Jika dilihat dari kedatangan masyarakat dalam pengurusan E-KTP dan KK menjadi pelayanan yang paling banyak dilakukan pihak kecamatan.

Tabel 1.3
Data Penduduk Kecamatan Pasar Kemis Tahun 2021

Wajib E-KTP			Wajib E-KTP belum rekam	Wajib E-KTP sudah rekam
Laki-laki	Perempuan	Jumlah		
94.480	93.186	187.666	46.434	141.232

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Tangerang Tahun 2021

Dari tabel 1.3 masih adanya masyarakat yang belum melakukan perekaman E-KTP berarti masih belum tercapainya target dan tidak efektifnya pelaksanaan pelayanan dari pelayan publik. Jika mengacu pada Perpres No.112 Tahun 2013 bahwa KTP Non Elektronik sudah tidak berlaku lagi sejak 31 Desember 2014. Mulai 1 Januari 2015 penduduk sudah harus menggunakan KTP Elektronik (KTP-el).

Pelayanan di Kecamatan Pasar Kemis terus mendapat banyak keluhan, mereka umumnya di bawah standar, dan jadwal kerja karyawan kurang efektif dan efisien. Oleh karena itu, guna menumbuhkan rasa percaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diperlukan pelayanan publik yang baik. Karena

⁸ <https://www.kecpasarkemis.com/sejarah>

kecamatan adalah *platform* untuk pemerintah daerah. Baik dan buruknya kecamatan mewakili tingkat kinerja pemerintah daerah. Kecamatan Pasar Kemis masih memiliki sejumlah masalah yang berkaitan dengan layanan.

Jelas dari fakta di atas bahwa pegawai pemerintah tidak memberikan pelayanan yang baik. Layanan cepat dan harga terjangkau adalah dua standar untuk kualitas tinggi. Jika tidak ada pelanggan yang mengeluh, layanan tidak dapat dianggap berkualitas tinggi. Masyarakat harus mendapatkan pelayanan prima di daerah ini karena berhak atas pelayanan pemerintah.

Uraian di atas adalah urgensi dari penelitian ini ingin mengetahui lebih lanjut mengenai sejauh mana Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan karena berdasarkan data bahwa masih banyak masyarakat yang belum melakukan perekaman E-KTP. Dengan judul penelitian: Pelayanan Publik dalam Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kantor Kecamatan Pasar Kemis Kabupaten Tangerang. Studi kasus tersebut diambil dengan pertimbangan jumlah permasalahan yang ada di Kecamatan dalam melayani perekaman pembuatan E-KTP sehingga dinamika tersebut menarik untuk diteliti cara menggambarkan kompleksitas persoalan di dalamnya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yakni sebagai berikut: Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Publik dalam Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kantor Kecamatan Pasar Kemis Kabupaten Tangerang?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah yang hendak diteliti di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik dalam Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kantor Kecamatan Pasar Kemis Kabupaten Tangerang.

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.

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 pelaksanaan pelayanan perekaman pembuatan E-KTP.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai masukan untuk kantor Kecamatan Pasar Kemis terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan yang selama ini sudah dilaksanakan;
- b. Memberikan informasi serta masukan kepada kecamatan agar dapat mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan yang semakin baik kepada publik;
- c. Menambah wawasan tentang pelayanan publik terutama dalam hal pembuatan E-KTP;

d. Serta penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Hasil penelitian ini bagaimanapun juga diharapkan bermanfaat baik secara teoretis maupun secara praktis. Dengan kata lain manfaat teoretis berarti hasil penelitian memberikan kontribusi secara teoretis bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan secara praktis berarti hasil penelitian memberikan kontribusi dalam pengambilan kebijakan guna perbaikan kedepan.

1.5 Sistematikan Penulisan

Untuk mempermudah dan memberikan arah serta gambaran materi yang terkandung dalam penelitian ini, maka penulis menyusun penelitian ini dengan sistematika yang terdiri dari lima bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Informasi latar belakang yang menjelaskan posisi dan jangkauan topik yang diteliti, mulai dari masalah yang paling umum hingga yang paling detail. Masalah yang menganalisis bagian dari masalah yang terjadi dan terkait dengan topik atau tema harus diidentifikasi, bersama dengan judul proyek penelitian. Identifikasi masalah dilanjutkan dengan pembatasan dan perumusan masalah. Tujuan yang ingin dicapai digunakan untuk melaksanakan tujuan penelitian. Keuntungan teoretis dan praktis dari penelitian yang akan diteliti juga dijelaskan oleh beberapa kegunaan penelitian. Dalam sistematika penulisan, isi setiap bab penelitian akhirnya dijelaskan.

BAB II TIJAUAN PUSTAKA

Berisi penelitian terdahulu yang akan menjadi acuan bagi peneliti ketika melakukan penelitian sendiri. Teori-teori yang akan menjadi pedoman penulis dijelaskan dengan menggunakan kerangka teori. Proses berpikir penelitian dan hipotesanya, yang hanya merupakan pemikiran sementara tentang masalah yang masih perlu dibuktikan kebenarannya, juga dijelaskan oleh kerangka berpikir.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metodologi penelitian, metode pengumpulan data, jenis penelitian, definisi operasional dan konseptual, metode analisis data, metode pengumpulan data, serta waktu dan lokasi penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uraian pada bab ini akan menjelaskan tentang gambaran umum seperti profil organisasi, sejarah singkat, kemudian memaparkan observasi di lapangan yang berisi tambahan analisis terhadap isu-isu yang menjadi faktor dalam karya ilmiah beserta penemuan data hasil temuan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang kesimpulan hasil penelitian yaitu yang akan merangkum keseluruhan bab yang akan ditulis peneliti.