

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Menyediakan layanan publik yang penting adalah tanggung jawab penting dari setiap pemerintah. Pelayanan publik didefinisikan sebagai “kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 Ayat 1, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Mengingat hal ini, pemerintah telah menetapkan aturan dan peraturan untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, dengan tujuan utama untuk memastikan kepuasan kebutuhan dasar manusia dan kesejahteraan umum rakyat.<sup>1</sup>

Melayani masyarakat merupakan wujud dari peran pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Penyedia layanan dirancang untuk meningkatkan ekonomi lokal dengan memenuhi kebutuhan yang tidak terpenuhi secara teratur. Kepuasan pelanggan adalah ukuran kualitas layanan.<sup>2</sup>

Karena merupakan tugas negara untuk memastikan bahwa semua warga negara dan anggota masyarakat memiliki akses ke layanan publik yang mereka

---

<sup>1</sup> <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik> diakses pada 9 November 2022

<sup>2</sup> Miftah Thoha, *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, (Jakarta : Prenada Media, 2008) hlm 75-76

butuhkan, pemerintah harus memastikan bahwa layanan ini tersedia untuk semua orang.

Karena pemerintah pada hakekatnya adalah suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, maka birokrasi publik mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk menjadi kompeten dan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik merupakan tanda lahiriah dari peran ganda aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan negara untuk kepentingan bersama.

Ketika kita berbicara tentang "pelayanan publik yang profesional", yang kita maksud adalah layanan yang ditentukan oleh adanya akuntabilitas dan tanggung jawab di pihak penyedia layanan (aparatur pemerintah), serta oleh kualitas efektif yang mengutamakan pencapaian yang diinginkan. hasil. Ketika individu menginginkan kejelasan dan kepastian layanan (transparan), mereka mengharapkan layanan tersebut disampaikan secara langsung yang tidak memerlukan banyak waktu atau usaha dari pihak mereka.<sup>3</sup>

Berinvestasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sangat penting. Hal ini karena masyarakat terus menaruh harapan yang tinggi kepada pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Pelayanan sangat integral dengan keberadaan manusia sehingga tidak mungkin membayangkan masyarakat tanpanya. Publik memiliki harapan yang tak tergoyahkan bahwa birokrat akan memberikan layanan berkualitas tinggi kepada mereka setiap saat; Namun, bukti empiris menunjukkan bahwa pelayanan publik

---

<sup>3</sup> <https://bapenda.jabarprov.go.id/2014/03/14/konsep-pelayanan-publik/> diakses pada 9 November 2022

yang terjadi selama ini tetap saja rumit, lamban, dan melelahkan bagi individu yang melakukannya.<sup>4</sup>

Pelayanan pemerintah kepada masyarakat selalu dilaksanakan secara cepat, tepat, transparan, sederhana, dan sigap, serta tidak diskriminatif karena terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan tetap memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Oleh karena itu, semua pegawai pemerintah di semua tingkatan terlibat dalam tindakan yang berkelanjutan dan konsisten yang dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pada peraturan perundang-undangan yaitu UU No 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU No 23 Tahun 2006<sup>5</sup> tentang Administrasi Kependudukan pasal 1 point 14 bahwa kartu tanda pengenal elektronik merupakan salah satu contoh pemerintah memberikan pelayanan yang bermanfaat bagi warganya (KTP-el). Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau disebut juga dengan KTP-el adalah tanda pengenal resmi yang dikeluarkan oleh Badan Pelaksana kepada penduduk Indonesia dan dilengkapi dengan chip elektronik sesuai dengan ketentuan pasal 1 angka 14 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.<sup>6</sup>

Pasal 20 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan pentingnya kemampuan penyelenggara dalam memberikan

---

<sup>4</sup> Joko Widodo, *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*, (Malang : CV. Citra, 2010), hal. 93

<sup>5</sup> <https://disdukcapil.bogorkab.go.id/post/program-penerapan-kartu-tanda-penduduk-elektronik>

<sup>6</sup> <https://disdukcapil.bogorkab.go.id/post/program-penerapan-kartu-tanda-penduduk-elektronik>

pelayanan publik. Besarnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan akan mencerminkan tingkat kompetensi penyelenggara dan pemasok.<sup>7</sup>

Kantor Kelurahan Kebagusan Jakarta Selatan merupakan salah satu kantor pemerintahan yang mengelola pelayanan publik. Kelurahan mengacu pada pusat administrasi lurah kota. Seorang lurah berpangkat PNS mengelola kecamatan. Kantor Desa juga melayani pembuatan Kartu Tanda Penduduk.

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh petugas Kelurahan Kebagusan adalah bagaimana para petugas pelayanan tersebut dapat memberikan pelayanan yang ramah. Selain itu berkaitan dengan memadainya fasilitas sarana serta prasarana yang diberikan masyarakat, serta kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan yang menjanjikan. Dalam mengurus pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik rata-rata perhari yang membuat ktp baru sekitar 10-15 orang.<sup>8</sup>

Pelayanan yang diberikan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) sejauh ini terlihat belum memuaskan. Berdasarkan pengamatan awal terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan. Fasilitas dalam ruang tunggu yang terbatas yang menimbulkan kerumunan dan kurang kenyamanan masyarakat. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi masyarakat harus diperhatikan guna terciptanya kelancaran dalam kegiatan pelayanan.

Dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) terkait petugas dalam memberikan pelayanan tidak menjanjikan, hal ini diperkuat

---

<sup>7</sup> Peraturan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 20 ayat (1)

<sup>8</sup> Wawancara dengan petugas Dukcapil

dengan wawancara oleh Rafa 15 November 2022 yang merupakan salah satu masyarakat yang sedang mengurus pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) di Kelurahan Kebagusan, Rafa berkata : “ beberapa waktu yang lalu saya ingin mengurus KTP nya 2 minggu yang lalu akan tetapi petugas mengatakan bahwa sedang ada gangguan jadi merasa ada permasalahan beralasan ada gangguan dari pusatnya dan juga saya jadi mondar-mandir gitu ”<sup>9</sup> hal ini tentunya berdampak pada kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh petugas tersebut dan menimbulkan asumsi buruk dimasyarakat.

Untuk memverifikasi identitas warga negara, pemerintah menerbitkan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Di masa lalu, kartu ID dibuat dengan tangan, dan informasi dengan susah payah dicatat dan ditulis di atas kertas. Dengan diperkenalkannya program baru pada tahun 2009, Kementerian Dalam Negeri mengganti nama Kartu Tanda Penduduk menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Kemudian pada tahun 2013, berganti nama menjadi KTP-el seumur hidup. Rebranding tersebut menunjuk pada penulisan nama non-Indonesia yang tidak bisa disamakan dengan bahasa Indonesia, apalagi singkatan, sebagai milik bagian Ejaan Adaptasi (EYD) perbendaharaan bahasa Indonesia.

Orang yang mencoba mendapatkan lebih dari satu Kartu Tanda Penduduk lebih mungkin tertangkap, oleh karena itu Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) termasuk sistem keamanan atau kontrol dari segi administrasi dan IT, berdasarkan database kependudukan nasional.

---

<sup>9</sup> Wawancara dengan masyarakat yang sedang mengurus pembuatan KTP

Untuk dapat terciptanya pelayanan publik yang baik, maka birokrasi publik perlu mempunyai sifat responsive untuk membantu kepentingan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik.

Berdasarkan dari uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul “Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) di Kelurahan Kebagusan Jakarta Selatan”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan informasi yang disajikan pada bagian sebelumnya, maka rumusan masalah yang ingin dikemukakan ialah “Bagaimana Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) di Kelurahan Kebagusan Jakarta Selatan”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka tujuan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kelurahan Kebagusan, Jakarta Selatan.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Diharapkan dengan hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan dalam menerapkan teori-teori khususnya terkait Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) pada jurusan Administrasi Publik.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Diharapkan dengan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemikiran dan pertimbangan permasalahan terkait Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) di Kelurahan Kebagusan Jakarta Selatan dan menjadi referensi bagi penelitian akademis sejenis dimasa yang akan datang.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bagian ini, penulis akan membahas secara rinci tentang konteks masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan pendekatan metodologi keseluruhan bab ini.

##### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Pada bagian ini, penulis akan menjabarkan penelitian terdahulu, mendeskripsikan tinjauan pustaka serta gambaran kerangka teori penggabungan dari bab 1 sampai bab 2 .

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berkaitan dengan metodologi penelitian, pemilihan informan, metode pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, serta jadwal observasi kerja lapangan akan dibahas pada bagian ini.

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan menjabarkan gambaran Kelurahan Kebagusan dan hasil penelitian mengenai Pelayanan Administrasi dalam Pembuatan KTP El di Kelurahan Kebagusan

### BAB V PENUTUP

Pada bab terakhir peneliti ini akan menjabarkan kesimpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi penelitian dimasa yang akan datang.

