

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Menghadapi era globalisasi yang penuh dengan peluang dan tantangan, sebagai aparatur Negara diharapkan sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik mungkin menuju *Good Government*. Pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrasi yang digunakan secara transparan dan akuntabilitas. Pelayan publik ialah segala perbuatan atau kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan ataupun pelaksanaan ketentuan Perundang-Undangan. Dengan hal tersebut pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah harus benar-benar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan peraturan perundang-undangan. Mengenai ukuran keberhasilan sebuah penyelenggara pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan dari pihak penerima pelayanan apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dibutuhkan dan diharapkan. Berkaitan dengan hal tersebut perlunya pelayanan bagi masyarakat yang merupakan suatu tujuan pemerintah untuk mensejahterakan masyarakat dan sebagai alat pemuas masyarakat dan juga melaksanakan pelaksanaan Peraturan Perundang-undangan.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen

standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan administrasi kependudukan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Untuk Kecamatan Kutawaluya Kabupaten Karawang, pelaksanaan administrasi kependudukan bagi masyarakat dilaksanakan di Kantor Kecamatan Kutawaluya Kabupaten Karawang. Agar pelayanan pengurusan administrasi kependudukan yang diberikan aparatur Kecamatan Kutawaluya Kabupaten Karawang ini dapat terlaksana dengan baik, tentu perlu didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang dimiliki, prosedur dan koordinasi kerja yang baik serta ditunjang oleh sumberdaya manusia atau pegawai yang mempunyai kemampuan kerja tinggi untuk melaksanakan hal tersebut, baik berdasarkan ketersediaan pegawai,

peralatan kerja, komunikasi kerja, keterampilan pegawai dalam pelaksanaan pekerjaan maupun pengetahuan pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukan.

Pelayanan pembuatan E-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Proyek E-KTP ini dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional 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. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang terhadap negara dengan menduplikasi KTP-nya. Pelayanan pembuatan E-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Berdasarkan survey awal penelitian dilapangan pada masyarakat kecamatan Kutawaluya Kabupaten Karawang mengatakan bahwa pengurusan E-KTP, dirasakan masih berbelit-belit, ketidaktepatan waktu pelayanan, sebagian dari aparat pemerintah Kecamatan Kutawaluya kabupaten juga dalam pemberian pelayanan kurang ramah, dan ketidak lengkapan sarana prasarana di kantor kecamatan Kutawaluya Kabupaten Karawang. Jadi tidak heran lagi sering mendengarkan tuntutan perubahan yang ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Rendahnya mutu pelayanan publik merupakan citra buruk pemerintah ditengah masyarakat. Dan bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan

efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya Pemerintah Kabupaten Karawang dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat Kecamatan Kabupaten Karawang dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta keberlangsungan penyediaan data kependudukan secara nasional, pemerintah bertanggungjawab dalam menyediakan data kependudukan yang akurat dan terkini. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Karawang No.1 tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam penjelasan umum, menjelaskan bahwa Kartu Tanda Penduduk, yang selanjutnya disingkat KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Untuk mendapatkan KTP diwajibkan bagi warga Negara Indonesia yang telah mencapai usia tujuh belas tahun.

Seiring dengan perkembangan jaman adanya KTP non elektronik mulai digantikan dengan berlakunya program Kartu Tanda Penduduk elektronik atau electronic-KTP yang selanjutnya disingkat E-KTP. E-KTP adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 112 Tahun 2013 Tentang

Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Yang Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional pasal 10, KTP Non Elektronik tetap berlaku bagi penduduk yang belum mendapatkan E-KTP sampai dengan paling lambat tanggal 31 Desember 2014.

Program 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. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan menggandakan KTP-nya. Misalnya dapat digunakan untuk :

1. Menghindari pajak
2. Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota
3. Mengamankan korupsi atau kejahatan/kriminalitas lainnya
4. Menyembunyikan identitas (seperti teroris)
5. Memalsukan dan menggandakan ktp.

Untuk pelaksanaan pemerintahan elektronik (*E-Government*) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau E-KTP.

**Tabel 1.1**  
**Pengajuan E-KTP di Kecamatan Kutawaluya Kabupaten Karawang**

No	Tahun	Jumlah penduduk (orang)
1	Agustus	221
2	September	229
3	Oktober	118
4	November	111
5	Desember	187

(Sumber seksi pelayanan masyarakat Kecamatan Kutawaluya, Kabupaten  
Karawang, 2020)

Dari tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa pembuatan atau keperluan E-KTP masyarakat di Kecamatan Kutawaluya Kabupaten Karawang sangat besar, dimana E-KTP tersebut menjadi salah satu syarat atau penunjang dalam beberapa bidang dalam keperluan seperti pengajuan Kartu Keluarga, pembuatan Surat Ijin Mengemudi, Pengajuan pembuatan Rekening Tabungan dan lain-lain.

Selain banyaknya bidang yang membutuhkan kepemilikan E-KTP dalam kebutuhan sehari-hari dan sebagai tanda pengenalan atau tanda identitas diri, tentunya ada masalah atau kendala dalam proses pelayanan dan pembuatan E-KTP yang dikarenakan banyaknya pengajuan E-KTP. Seperti yang dikuti dari [karawangkab.go.id](http://karawangkab.go.id)

Terbatasnya jumlah suplai blangko e-KTP yang dikirim Kementerian Dalam Negeri (kemendagri) ke pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Karawang, menjadi salah satu kendala dalam proses pelayanan kepada masyarakat sehingga berjalan kurang

maksimal. Hal tersebut diakui oleh Kadisdukcapil Karawang, Yudi Yudiawan, saat menggelar jumpa pers di kantornya, Senin (28/1) siang.

Ia menjelaskan, suplai blanko e-KTP yang dikirim Kemendagri tidak sebanding dengan jumlah kebutuhan. Tercatat di tahun 2018, penduduk asli Karawang yang belum terlayani ada 3000 warga. Sementara untuk warga pendatang mencapai 21 ribu lebih. "Di tahun 2019 ini, Karawang membutuhkan blanko e-KTP sekitar 193 ribu keping. Sementara suplai dari Kemendagri hanya 8000 keping per bulan. Itu pun diberikan secara bertahap. Pada akhirnya, kami mengatur pencetakan e-KTP secara bergilir sesuai waktu perekaman data pemohon," ungkapnya

Dari kutipan diatas salah satu masalah Pembuatan E-KTP di Kabupaten Karawang yaitu ketersediaannya blanko untuk pencetakan E-KTP menjadikan keterlambatan pendistribusian serta waktu dalam proses pelayanan yang terjadi diseluruh Kecamatan yang terdapat di wilayah Kabupaten Karawang menjadi terhambat. Kecamatan Kutawaluya merupakan salah satu kecamatan yang berada di wilayah Kabupaten Karawang. Selain permasalahan ketersediaan blanko E-KTP terdapat beberapa permasalahan yang terjadi di kantor Kecamatan Kutawaluya seperti dalam perihal waktu pembuatan E-KTP yang banyak dikeluhkan oleh masyarakat, yang menjadi penghambat dalam beberapa aktifitas masyarakat dikarenakan E-KTP menjadi salah satu persyaratan diberbagai kebutuhan, seperti dalam melamar pekerjaan, pembuatan SIM, Passport, dan sebagainya. Namun, terdapat masalah yang terjadi dalam pelayanan pembuatan E-KTP yang terjadi di Kantor Kecamatan Kutawaluya Kabupaten Karawang.

**Tabel 1.2**

**Masalah di lapangan**

<b>Aspek Pelayanan</b>	<b>Keluhan</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Waktu</b>	Waktu dalam proses pembuatan yang lama	Jika melihat dari SOP maka proses pembuatan KTP berlangsung 14 hari.

		Namun berdasarkan penelitian yang terjadi dilapangan proses pembuatan E-KTP membutuhkan lebih dari 14 hari, dimana hal ini terjadi karena adanya faktor penghambat dalam proses, seperti jaringan error, cuaca tidak kondusif serta ketersediaan blanko.
<b>Sarana Prasarana</b>	Kurang sarana penunjang pencetakan E-KTP yang terdapat di kantor Kecamatan Kutawaluya	Walaupun sarana prasana di kantor Kecamatan Kutawaluya Kabupaten Karawang terbilang cukup dalam proses perekaman data E-KTP, namun dalam pencetakan masih harus menunggu dari Disdukcapil Kabupaten Karawang yang menjadikan proses pelayanan kurang maksimal.
<b>Kualitas pelayanan</b>	Kurang nyaman dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat	Kurang ramahnya petugas dalam pelayanan, kesigapan serta kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini membuat pandangan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kurangan handal. Dan hal tersebut juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kutawaluya Kabupaten Karawang.

(sumber: hasil penelitian di lapangan Oktober sampai Desember, 2020)



Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kutawaluya Kabupaten Karawang**”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Adanya keterlambatan kehadiran pegawai pelayanan E-KTP
2. Masih terjadi kurang profesionalnya pegawai dalam pelayanan E-KTP
3. Penyelesaian pelayanan E-KTP di Kecamatan Kutawaluya terkadang tidak tepat waktu.
4. Kurangnya kejelasan waktu dan ketepatan dalam proses pembuatan E-KTP yang
5. Kurangnya keramahan pegawai serta informasi kepada masyarakat tentang proses pelayanan E-KTP

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh bukti fisik (*tangibles*) dalam pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Kutawaluya?

2. Apakah terdapat pengaruh kehandalan (*Reliability*) dalam pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Kutawaluya?
3. Apakah terdapat pengaruh daya tanggap (*Responsiveness*) dalam pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Kutawaluya?
4. Apakah terdapat pengaruh Jaminan (*Assurance*) dalam pelayanan publik secara kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Kutawaluya?
5. Apakah terdapat pengaruh empati (*emphaty*) dalam pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Kutawaluya?
6. Apakah terdapat pengaruh Sarana (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsive), Jaminan (Assurance), Empati (Emphaty) dalam pelayanan publik secara simultan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Kutawaluya?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pengaruh bukti fisik (*tangibles*) dalam pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Kutawaluya
2. Pengaruh kehandalan (*Reliability*) dalam pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Kutawaluya

3. Pengaruh daya tanggap (*Responsiveness*) dalam pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Kutawaluya
4. Pengaruh jaminan (*Assurance*) dalam pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Kutawaluya
5. Pengaruh empati (*emphaty*) dalam pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Kutawaluya
6. Pengaruh Sarana (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsive*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*) dalam pelayanan publik secara simultan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Kutawaluya?

#### **E. Batasan Masalah**

Mengingat banyaknya perkembangan yang bisa ditemukan dalam permasalahan ini, maka perlu adanya batasan-batasan masalah yang jelas mengenai apa yang dibuat dan diselesaikan dalam program ini. Adapun batasan-batasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Pengaruh kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik dalam Kepuasan Masyarakat terhadap pelayan publik di Kecamatan Kutawaluya Kabupaten Karawang
2. Proses pelayan publik berupa pembuatan E-KTP di Kecamatan Kutawaluya Kabupaten Karawang

## F. Kegunaan Penelitian

### Kegunaan Teoritis

1. Diharapkan dengan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan pengetahuan penelitian tentang kualitas pelayanan publik serta beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kutawaluya
2. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi perkembangan keilmuan dan pengetahuan yang ada terutama berkaitan pelayanan publik.

### Manfaat Praktis

1. Bagi tempat penelitian

Dari hasil penelitian ini, diharapkan mampu memberikan masukan yang berguna bagi pemerintah khususnya di Kecamatan Kutawaluya Kabupaten Karawang

2. Bagi institusi

Bagi Institusi dalam hal ini “Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung” adalah dapat dijadikan sebagai pengembangan penelitian untuk meningkatkan nilai akreditasi bagi pendidikan. Juga untuk disampaikan pada mahasiswa Administrasi Publik tentang Kualitas Pelayanan Publik.

### 3. Bagi peneliti

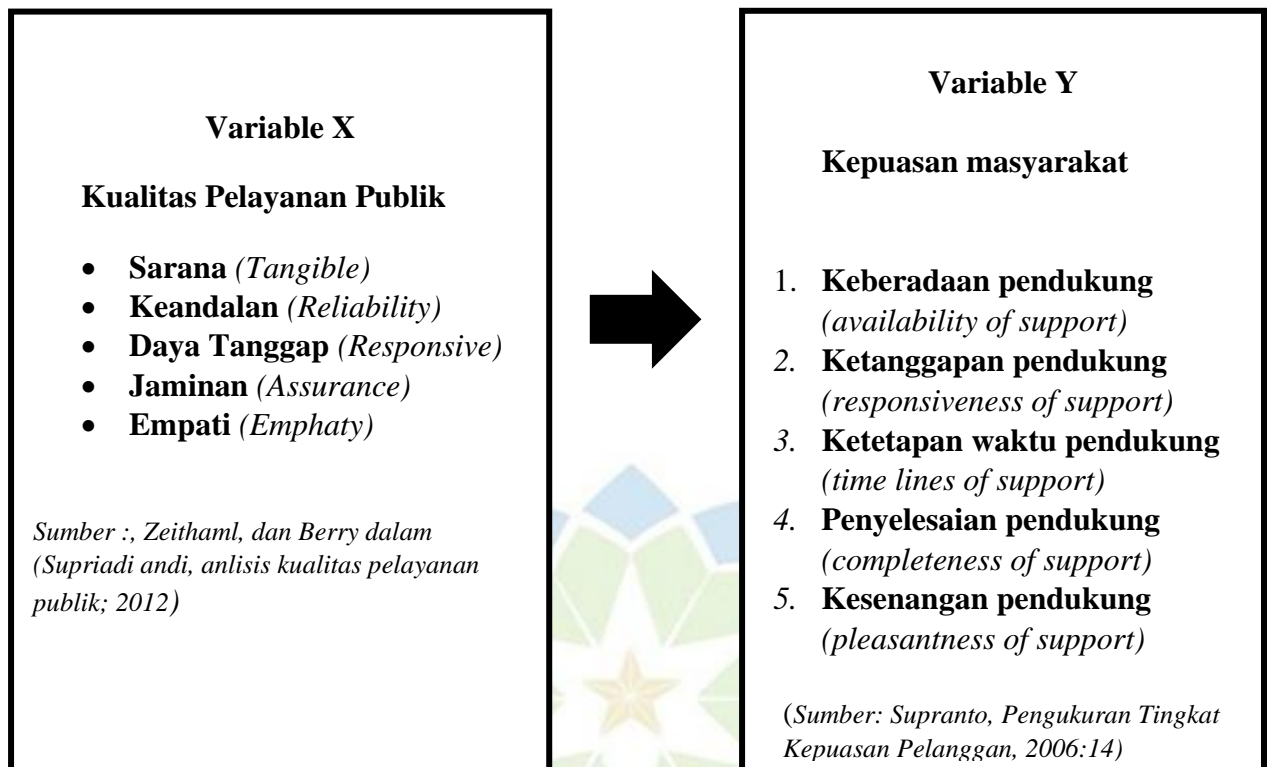
Menambah wawasan dan pengalaman nyata dalam meneliti dan sebagai sarana meningkatnya daya pikir dan implementasi teori dalam bentuk nyata

## **G. Kerangka Penelitian**

Berkaitan dengan masalah pelayanan publik, Kecamatan Kutawaluya Kabupaten Karawang hakikatnya dituntut agar memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan tercapainya kepuasan seluruh masyarakat di Kecamatan Kutawaluya Kabupaten Karawang. Kepuasan masyarakat dapat diperoleh apabila terdapat kesesuaian antara kinerja pelayanan dengan kinerja harapan terhadap pelayanan itu sendiri.

Kualitas sebuah pelayanan diartikan sebagai pelanggan tetap disebut tingkat intensitas tersebut. Dengan kata lain tindakan pelanggan akan sangat ditentukan oleh penilaian yang dilakukan atau diberikan oleh intensitas tersebut. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris dan yang dapat digunakan oleh organisasi ataupun intensitas pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan aparturnya. Metode meliputi pengembangan serta pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang didasarkan oleh masyarakat atau pelanggan. Ini diukur dari persepsi dan kualitas pelayanan suatu organisasi maupun intensitas yang bersangkutan.

Secara sistematis, kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 1.1**  
**Kerangka berpikir**

Variabel X dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dengan dimensi dimensi menurut Zeithmal, yaitu sarana (*tangible*), keandalan (*reliabilty*), Daya Tanggap (*Responsive*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*) sangat berpengaruh terhadap variabel Y yaitu Kepuasan masyarakat dengan dimensi – dimensi menurut Supranto, yaitu Keberadaan pendukung (*availability of support*), Ketanggapan pendukung (*responsiveness of support*) Ketetapan waktu pendukung (*time lines of support*), Penyelesaian pendukung (*completeness of support*), Kesenangan pendukung (*pleasantness of support*) .

## H. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut :

Ho = Sarana (*Tangible*) dalam pelayanan E-KTP tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kutawaluya Kabupaten Karawang.

Ha = Sarana (*Tangible*) dalam pelayanan E-KTP berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kutawaluya Kabupaten Karawang.

Ho = Keandalan (*Reliability*) dalam pelayanan E-KTP tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kutawaluya Kabupaten Karawang.

Ha = Keandalan (*Reliability*) dalam pelayanan E-KTP berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kutawaluya Kabupaten Karawang.

Ho = Daya Tanggap (*Responsivness*) dalam pelayanan E-KTP tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kutawaluya Kabupaten Karawang.

Ha = Daya Tanggap (*Responsivness*) dalam pelayanan E-KTP berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kutawaluya Kabupaten Karawang.

Ho = Jaminan (*Assurance*) dalam pelayanan E-KTP tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kutawaluya Kabupaten Karawang.

Ha = Jaminan (*Assurance*) dalam pelayanan E-KTP berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kutawaluya Kabupaten Karawang.

Ho = Empati (*Emphaty*) dalam pelayanan E-KTP tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kutawaluya Kabupaten Karawang.

Ha = Empati (*Emphaty*) dalam pelayanan E-KTP berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kutawaluya Kabupaten Karawang.

Ho = Sarana (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsive), Jaminan (Assurance), Empati (Emphaty) dalam pelayanan publik tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Kutawaluya Kabupaten Karawang.

Ha = Sarana (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsive), Jaminan (Assurance), Empati (Emphaty) dalam pelayanan publik berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Kutawaluya Kabupaten Karawang.



