

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi hal yang penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan. Menurut Lupioadi (2013), mengatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima.

Kepuasan bila diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai, sedangkan Irwan (2008), kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui.

Pada undang-undang/tahun 2014/ Nomer 5- Aparatur sipil negara adapun fungsi dari ASN adalah sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayana public, dan juga perekat dan pemersatu bangsa. Dan juga dijelaskan tugas ASN adalah melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh pejabat pembina kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. memberikan pelayanan

publik yang professional dan berkualitas dan juga untuk mempererat kesatuan Negara Kesatua Republik Indonesia.

Salah satu dari penyelenggara layanan public ialah instansi pemerintahan. Bentuk layanan dari instansipemerintah ini, diantaranya yaitu pada bidang administrasi kependudukan. Dalam Pasal 1 UU No. 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan public dan pembangunan sector lainnya.

Untuk menciptakan tata pemerintah yang baik untuk masyarakat, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada setiap masyarakat tanpa mengenal bermacam golongan masyarakat. Idealnya masyarakat selalu menginginkan pelayanan publik yang terbuka, transparan, efektif, dan juga efisien. Disini pemerintah sebagai penyedia layanan public yang dibutuhkan oleh masyarakat seharusnya bertanggung jawab dan juga berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur pagi keberhasilan pelayanan public yang diberikan oleh ASN, oleh sebab itu harus difokuskan pada pelayanan yang berkualitas ke masyarakat.

Pada dasarnya penyelenggaraan otonomi daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah. Pelayanan publik dikembangkan berdasarkan *client*, yaitu mendudukan diri bahwa negara yang yang membutuhkan pelayanan,

membutuhkan birokrasi. Sehingga pelayanan yang dikembangkan adalah pelayanan yang independent dan dapat menciptakan dependensi bagi warga negara dalam urusannya. Hal yang saat ini seringkali menjadi masalah dalam kaitannya antara pemerintah daerah dan masyarakat adalah dalam pelayanan umum, terutama dalam hal kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Kualitas dan pelayanan pemerintah semakin ditantang untuk semakin optimal dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan kemasyarakat.

Kepuasan pelanggan atau konsumen mejadi ukuran utama pelayanan publik, kualitas pelayanan baik dibidang bisnis, manajemen maupun birokrasi.kepuasan konsumen telah menjadi titik sentral perhatian dalam biisnis dan manajemen organisasi, baik yang berifat mencari laba maupun nirlaba menempatkan kepuasan konsumen sebagai ukuran utama. Kepuasan pelanggan bergeser kearah birokrasi pemerintah dalam rangka pelayanan publik, karena peningkatan kualitas pelayanan publik dalam bentuk pelayanan adalah sangat penting sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi birokrasi. Oleh karena itu, pelayanan publik yang diselenggarakanoleh sektor publik sampai saat ini masih kurang memuaskan masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan birokrasi bukan melayani pelanggan tetapi melyani warga negara.

Pelayanan aparatur harus lebih produktif dalam mencermati paradigma pelayanan baru agar pelayanan yang diberikan mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik, sehingga pemerintah sebagai intansi pemberi pelayanan publik semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik dang sangat tinggi agar dapat mendorong dan meningkatka kesejahteraan

masyarakat. Kualitas pelayanan bukan hanya berdasarkan dari pengakuan atau juga penilaian dari pemberi pelayanan, tapi sebenarnya penilaian itu diberikan dari pihak yang menerima pelayanan misalnya ditunjukkan dengan tidak adanya keluhan dari masyarakat atau pengguna jasa pelayanan. Hasil dari pengukuran kualitas tersebut akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan untuk perbaikan kualitas pelayanan keseluruhan terhadap masyarakat atau pengguna jasa pemerintahan. Hal ini terutama berkaitan dengan baik buruknya sumber daya ASN yang berkualitas dan profesional. Ada banyak pelayanan ASN terhadap masyarakat salah satunya adalah pelayanan ASN dalam pembuatan KTP.

KTP merupakan identitas resmi yang harus dimiliki oleh setiap individu yang berkewarganegaraan Indonesia yang berusia 17 tahun keatas atau juga 17 tahun kebawah bagi mereka yang menikah dibawah umur 17 tahun, dan KTP juga berlaku secara nasional. Dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional, pemerintah bertanggung jawab menyediakan data yang akurat dan terkini. Diharapkan aparat pemerintah diseluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik yang baik dan berkualitas bagi masyarakat, masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan publik Indonesia dan tidak menutup kemungkinan di Kantor Camat Tejakula yang menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksanaan pelayanan E-KTP di wilayah Kecamatan Tejakula. Tentu saja ada beberapa masalah yang dihadapi dalam pembuatan KTP-el di Kantor Camat Tejakula .

Kantor Camat Tejakula memiliki masalah mengenai pemberian pelayanan, apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat atau tidak,

hakikatnya pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat yang hendaknya berkualitas. Menurut Parasuraman dkk yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, (2005:70) model kualitas pelayanan jasa yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model *service quality*. ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian yaitu terdapat dimensi kualitas pelayanan diantaranya daya tangkap (*responsiveness*), keandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), kemampuan fisik (*tangibles*) dimana kelima dimensi ini menjadi tolak ukur dalam memberikan pelayanan oleh pihak terkait sebagai pemberi pelayanan publik.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Camat Tejakula hasil dari wawancara yang dilakukan diawal dengan 5 warga masyarakat pengguna pelayanan di Kantor Camat Tejakula, hanya ada 1 orang warga yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan cukup baik, para petugas sangat ramah, dan para petugas pelayanan menyelesaikan kepengurusan dengan tepat waktu. Dan berdasarkan 4 orang masyarakat lainnya mengatakan pelayanan yang diberikan para pegawai kurang tanggap dalam membantu dan membirakan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap masyarka, kurangnya handal dan bertanggung jawab para pegawai, kurangnya sikap sopan santun dan ramah, kurangnya kemampuan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada orang lain. Adanya sikap rasa tidak senang antara pegawai satu dengan yang lainnya dan tidak saling membantu satu sama lain dalam memberikan pelayanan. Serta hal yang terpenting dalam bagi pelaku pemberi

pelayanan, bahwa dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan sisi penampilan fisik para karyawan dalam memberikan pelayanan yang santuk dan beretika.

Masalah pelayanan dalam KTP-el yang saat ini banyak dijumpai dalam instansi pemerintah daerah khususnya pada Kantor Camat Tejakula, adalah banyak keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang terjadi pada kantor tersebut. Salah satu kasus mengenai program E-KTP yang terjadi adalah “kurang ramahnya pegawai Kantor Camat Tejakula dalam melakukan pelayanan masyarakat” keluh Gede Yonata. Dia mengaku telah mengurus ke kantor Kantor Camat Tejakula, dan sampainya di Kantor untuk melakukan pendaftaran pembuatan E-KTP kurang ramahnya pegawai terhadap masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Kasus yang kedua mengenai program E-KTP adalah tidak ada no antrean yang di sediakan oleh pihak kantor, yang mengakibatkan banyak orang yang masuk tidak sesuai dengan antrean yang seharusnya.

Luh Sri mengungkapkan bahwa dia kecewa karena dia datang lebih awal tetapi orang lain yang di proses lebih dahulu, Sebagaimana pernyataan yang diberikan oleh waga masyarakat dapat disimpulkan banyak permasalahan dan kekurangan yang ada dalam memberikan pelayanan, sehingga hendaknya pihak dari Kantor Camat Tejakula lebih memperbaiki kualitas pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai/pelaku pemberi pelayanan di Kantor Camat Tejakula. Sehingga masyarakat akan merasa senang dan puas serta bersikap loyal terhadap Kantor Camat Tejakula.

Berdasarkan informasi itu pelaksanaan pembuatan E-KTP belum sesuai dengan harapan masyarakat maupun di Kantor Camat Tejakula. Terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan pembuatan E-KTP memakan waktu yang lama, prosedur yang berbelat-belit, tidak mendapatkan nya no antrean, dan rendahnya sikap disiplin pegawai seperti pegawai yang tidak berada ditempat saat jam kerja. Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai, “ Pengaruh Kualitas Pelayanan ASN Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan E-KTP di Kantor Camat Tejakula”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimana pengaruh daya tangkap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kantor Camat Tejakula?
- 1.2.2 Bagaimana pengaruh keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kantor Camat Tejakula ?
- 1.2.3 Bagaimana pengaruh jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kantor Camat Tejakula ?
- 1.2.4 Bagaimana pengaruh perhatian (*Emphaty*) terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kantor Camat Tejakula?
- 1.2.5 Bagaimana pengaruh kemampuan fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kantor Camat Tejakula?

- 1.2.6 Bagaimana pengaruh daya tanggap (*Responsiveness*), keandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), perhatian (*Emphaty*), dan kemampuan fisik (*Tangible*) secara simultan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kantor Camat Tejakula?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang dikemukakan di atas maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hal-hal sebagai berikut :

- 1.3.1 Pengaruh daya tangkap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kantor Camat Tejakula.
- 1.3.2 Pengaruh keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kantor Camat Tejakula.
- 1.3.3 Pengaruh jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kantor Camat Tejakula.
- 1.3.4 Pengaruh perhatian (*Emphaty*) terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kantor Camat Tejakula.
- 1.3.5 Pegaruh kemampuan fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kantor Camat Tejakula.
- 1.3.6 Pengaruh daya tanggap (*Responsiveness*), keandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), perhatian (*Emphaty*), dan kemampuan fisik (*Tangible*) secara simultan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kantor Camat Tejakula.



## 1.4 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang diharapkan penelitian ini adalah :

- 1.4.1 Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan media informasi khususnya untuk administrator agar dapat menciptakan pelayanan public yang berkualitas guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menjadi sumbangan dana emperis bagi pembangunan ilmu pengetahuan.
- 1.4.2 Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan/ evaluasi, khususnya di Kantor Camat Tejakula dalam meningkatkan lagi kualitas pelayanan publik.

