

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, dan administrasi. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan setiap warga negara dapat mengakses layanan yang adil, merata dan berkualitas, sehingga meningkatkan kesejahteraan sosial secara keseluruhan. Pelayanan publik merupakan suatu cakupan yang sangat dibutuhkan disetiap Negara, pelayanan publik diartikan dalam memberikan pelayanan atau melayani keperluan (orang) atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan dan cara yang berlaku (Mulyadi, 2016). Yang berperan sebagai pelayan adalah pemerintah, dimana pemerintah pada hakikatnya tidak untuk melayani diri sendiri namun juga warga masyarakat dengan mendominasi kondisi agar terbentuk suatu kenyamanan dalam segala akses kemasyarakatan (Rudiansyah et al., 2021).

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) Nomor 25 Tahun 2004 dijelaskan bahwa kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Kepuasan masyarakat adalah suatu kondisi dimana kebutuhan, harapan, dan keinginan warga negara terhadap pelayanan publik atau produk yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga lain terpenuhi dengan baik. Kepuasan ini mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi ekspektasi masyarakat, baik dari segi kualitas, kecepatan, maupun kenyamanan. Maka, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, penting bagi pemerintah dan lembaga publik untuk terus berinovasi, mendengarkan masukan, dan memperbaiki sistem pelayanan yang ada.

Disdukcapil adalah singkatan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yaitu sebuah lembaga pemerintah yang bertugas mengelola administrasi

Negara khususnya dalam memastikan bahwa setiap warga Negara terdaftar dengan benar dalam catatan kependudukan. Sebagai perangkat daerah Kota, Disdukcapil Kota Lhokseumawe saat ini berkedudukan dan menempati kantor di Jalan Stadion Tunas Bangsa Mongeudong Kota lhokseumawe. Merupakan instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan publik yang mengurus 4 Kecamatan (Blang Mangat, Muara Dua, Muara Satu, dan Banda Sakti). Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, Disdukcapil Kota Lhokseumawe didukung oleh 25 PNS dan 28 Tenaga Non ASN. Pelayanan kependudukan meliputi pencatatan kependudukan dan pencatatan sipil. Pencatatan penduduk yaitu pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik ( E-KTP), Kartu Keluarga (KK), pelayanan administrasi pindah penduduk, Kartu Identitas Anak (KIA). Menurut Undang-Undang No.24 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Kependudukan, pencatatan sipil adalah catatan peristiwa penting, yaitu peristiwa yang dialami oleh seseorang, antara lain perkawinan, kelahiran, pengakuan anak, persetujuan anak, pengangkatan anak, perceraian, perubahan nama dan perubahan kewarganegaraan.

E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) adalah identitas resmi yang diterbitkan oleh pemerintah Indonesia bagi warga negara Indonesia (WNI) yang sudah berusia 17 tahun atau lebih. E-KTP berbentuk kartu yang dilengkapi dengan chip elektronik yang menyimpan data pribadi pemegangnya, seperti nama, alamat, foto, tanda tangan, status perkawinan, pekerjaan, dan data lainnya yang terintegrasi dengan sistem administrasi kependudukan. Persyaratan yang harus dilakukan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk yaitu: (1) telah berusia 17 tahun, (2) Kartu Keluarga (KK), (3) ijazah Terakhir. Peraturan walikota Lhokseumawe nomor 27 tahun 2013 tentang pedoman penyusunan standar operasional prosedur (SOP) administrasi pemerintah di lingkungan pemerintah kota Lhokseumawe, waktu penyelesaian pelayanan masing-masing jenis pendaftaran penduduk yaitu E-KTP,KK dan akta catatan sipil yang mengatur waktu pengerjaan 1 hari kerja.

Observasi awal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe masih terdapat beberapa permasalahan yang mempengaruhi

tingkat kepuasan masyarakat dalam layanan yang ada di Disdukcapil Lhokseumawe. Masalah yang sering terjadi adalah ketidaktepatan waktu penyelesaian, di mana prosesnya dapat berlangsung hingga lima hari kerja, serta permasalahan juga timbul dari segi fasilitas terbatas seperti ketersediaan tempat menunggu dan tempat duduk yang sedikit, keterbatasan ruangan yang kurang luas, serta jumlah loket yang terbatas. Selain itu, belum adanya alat pengeras suara menyebabkan penyampaian informasi kurang efektif, Pendingin ruangan tersedia namun tidak dinyalakan selama jam pelayanan dan tidak tersedianya mesin antrian otomatis untuk mengelola pengunjung atau masyarakat yang datang ke kantor Disdukcapil. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis terhadap kualitas pelayanan guna mengetahui aspek-aspek yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Dari masalah yang ada peneliti melakukan penelitian dengan judul. “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan E-KTP Menggunakan Metode *Service Quality* di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Atribut pelayanan apa saja yang memiliki gap tertinggi antara harapan dan persepsi masyarakat?
2. Apakah terdapat perbedaan antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan E-KTP di Disdukcapil Kota Lhokseumawe berdasarkan metode *Service Quality*?
3. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan E-KTP di Disdukcapil Kota Lhokseumawe dilihat dari penilaian penerima jasa pelayanan atau masyarakat menggunakan metode *Service Quality* ?

## 1.3 Tujuan Masalah

Setelah mengetahui rumusan masalah maka penulis dapat menentukan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas berdasarkan metode *service Quality*.
2. Untuk mengetahui atribut pelayanan yang memiliki nilai terendah berdasarkan hasil perhitungan metode *Service Quality*.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan E-KTP di Disdukcapil Kota Lhokseumawe dilihat dari penilaian penerima jasa pelayanan atau masyarakat menggunakan metode *Service Quality* ?

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, adapun manfaat yang diharapkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Peniliti

Meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam mengaplikasikan teori yang diperoleh selama kuliah dalam meningkatkan wawasan dalam menganalisis dan memecahkan masalah sebelum memasuki dunia kerja khususnya dalam hal menganalisis kualitas pelayanan pembuatan E-KTP menggunakan metode *Service Quality*.

2. Manfaat Bagi Jurusan

Memperluas pengenalan akan Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Malikussaleh dan mempererat hubungan kerjasama.

3. Manfaat Bagi Instansi

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Khususnya pada pembuatan E-KTP.

#### **1.5 Batasan Masalah**

1. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup. Dengan demikian untuk setiap pertanyaan disediakan alternatif jawaban yang paling sesuai dengan responden.
2. Responden penelitian ini adalah masyarakat yang sedang menjalani pelayanan dan yang sudah selesai menerima pelayanan pembuatan E-KTP.

3. Hal-hal yang diteliti berupa tingkat kepentingan masyarakat dan tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan pembuatan E-KTP.

### **1.6 Asumsi**

Adapun asumsi yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode *Service Quality* dapat menyelesaikan permasalahan yang ada di Kantor Disdukcapil Kota Lhokseumawe.
2. Pada saat pengambilan data kuesioner tidak mengalami perubahan.