

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 menekankan bahwa pendirian negara ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan umum dan meningkatkan kualitas kehidupan bangsa. Salah satu peran utama pemerintah adalah menyediakan layanan kepada rakyatnya. Namun, menjadi pertanyaan penting seberapa jauh keinginan rakyat terakomodasi dalam program layanan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Pemerintah bertugas menyediakan layanan publik kepada warga negara, yang diatur dalam perundang-undangan. Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, layanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan hukum untuk semua warga negara dan penduduk, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun layanan administratif yang ditawarkan oleh pengelola layanan publik. Pemerintah memiliki tanggung jawab besar untuk selalu berusaha memberikan layanan terbaik kepada rakyatnya. Namun, kualitas layanan publik yang kurang memadai oleh birokrasi pemerintah menciptakan persepsi negatif di kalangan masyarakat. Banyak warga yang berinteraksi dengan layanan birokrasi merasa kecewa dan mengeluh tentang layanan yang mereka terima. Hal ini juga mencerminkan pandangan negatif dari sebagian masyarakat terhadap kinerja birokrasi tersebut. Akibatnya, banyak orang menggunakan jasa perantara atau calo untuk memudahkan urusan mereka dalam birokrasi. Layanan yang diberikan seringkali dianggap tidak memuaskan karena prosedur yang rumit dan berbelit-belit, yang membuat layanan tersebut kurang efektif dan efisien. Situasi ini membuat masyarakat menjadi tidak puas dan enggan untuk berurusan langsung dengan birokrasi pemerintah.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memastikan layanan yang disediakan memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat, survei kepuasan masyarakat merupakan salah satu alat penting. Survei ini bukan hanya sekedar mengukur seberapa puas masyarakat dengan pelayanan yang diberikan, tapi juga mencari tahu aspek mana saja yang perlu ditingkatkan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat beberapa unsur kunci dalam melakukan survei kepuasan masyarakat untuk pelayanan publik, antara lain persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan, biaya/ tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Melakukan survei kepuasan masyarakat dengan mempertimbangkan unsur-unsur tersebut memungkinkan instansi pelayanan publik mendapatkan gambaran yang jelas mengenai aspek mana yang sudah baik dan mana yang perlu ditingkatkan. Dengan demikian, dapat dilakukan perbaikan dan peningkatan secara berkelanjutan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga akhirnya mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara lebih efektif dan efisien.

Kualitas pelayanan dalam sektor administrasi kependudukan, seperti pada proses pembuatan E-KTP, memegang peranan penting dalam merealisasikan kepuasan pelanggan atau masyarakat. Isu utama yang sering kali muncul dalam konteks ini adalah adanya gap atau kesenjangan antara harapan pelanggan serta persepsi petugas mengenai harapan tersebut. Kesenjangan ini menghambat pencapaian tingkat kepuasan yang diinginkan oleh masyarakat. Menurut Rangkuti (2022), kepuasan adalah sesuatu yang dinamis; ia berubah-ubah dan dipengaruhi oleh setiap interaksi antara konsumen dengan produsen.

Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai evaluasi subjektif terhadap seberapa jauh kenyataan atau pengalaman memenuhi atau melebihi harapan. Jika layanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, maka kepuasan dapat tercapai. Namun, bila kenyataan tidak memenuhi harapan, maka akan timbul ketidakpuasan. Dalam teori kepuasan pelanggan, beberapa faktor diketahui mempengaruhi kepuasan, di antaranya adalah kualitas layanan. Kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan dengan cara menjaga janji-janji layanan yang diberikan. Dalam konteks pelayanan sektor publik, hal ini berarti memberikan pelayanan yang efisien, akurat, ramah, dan sesuai dengan standar serta peraturan yang berlaku.

Kualitas layanan yang baik adalah kunci untuk mencapai kepuasan pelanggan, dan hal ini sangat penting dalam sektor publik untuk membangun hubungan yang baik dengan masyarakat. Dengan mendengarkan kebutuhan dan

harapan masyarakat, serta berupaya keras untuk memenuhi atau melebihi ekspektasi tersebut, lembaga pemerintahan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang disediakan.

Berdasarkan studi yang telah dilakukan oleh Susanti pada tahun 2019, dengan menggunakan metode kualitatif untuk mengkaji kinerja layanan publik di sektor administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping, terungkap beberapa temuan penting. Meskipun terdapat kekurangan dalam hal fasilitas fisik yang belum sepenuhnya memenuhi standar layanan yang diharapkan, masyarakat ternyata sudah merasa cukup puas terutama dalam aspek kehandalan layanan yang ditawarkan. Ini menunjukkan bahwa meskipun infrastruktur fisik belum sepenuhnya optimal, namun kualitas pelayanan dalam hal kehandalan dapat menyebabkan tingkat kepuasan yang tinggi di kalangan masyarakat.

Lebih lanjut, ketika berbicara tentang instansi yang bertanggung jawab atas pelayanan pembuatan data kependudukan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) merupakan lembaga utama. Disdukcapil bertugas melayani masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan yang esensial, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga (KK), dan Akta Pernikahan bagi non-Muslim. Di kota-kota besar seperti Jakarta, kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki dokumen kependudukan yang lengkap sudah sangat tinggi, hal ini berbeda dengan di daerah-daerah dimana masih banyak masyarakat yang belum memahami pentingnya dokumen kependudukan untuk aktivitas sehari-hari mereka.

Dalam upaya meningkatkan layanan publik, terdapat konsep e-government atau pemerintahan elektronik, yang merupakan sebuah inovasi yang bertujuan untuk memperbaiki dan mempercepat layanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. E-government diyakini dapat menjadikan layanan publik lebih transparan, akuntabel, serta lebih efektif dan efisien. Menurut Gore dan Blair, seperti yang dipaparkan oleh Setyadiharja pada tahun 2017, salah satu keuntungan penerapan e-government adalah adanya Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Program KTP-el yang diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada Februari 2011 ini menandai sebuah lompatan besar dalam sistem identifikasi kependudukan dengan mengintegrasikan chip yang berisi data elektronik penduduk. Semua Warga Negara Indonesia dan Orang Asing dengan Izin Tinggal Tetap yang

berusia 17 tahun ke atas, sudah menikah, atau pernah menikah, diwajibkan untuk memiliki KTP-el ini. Dengan keberadaan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang unik bagi setiap penduduk, diharapkan semua urusan layanan publik dapat terintegrasi dan dipermudah.

Jumlah Penduduk Lampung Tengah adalah 1.477.395 Jiwa yang tersebar di 28 Kecamatan antara lain:

Tabel 1. Jumlah Penduduk Setiap Kecamatan di Kabupaten Lampung Tengah

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk
1.	Padang Ratu	63.461
2.	Selagai Lingga	40.431
3.	Pubian	54.494
4.	Anak Tuha	48.599
5.	Anak Ratu AJi	20.164
6.	Kalirejo	77.798
7.	Sendang Agung	46.543
8.	Bangun Rejo	71.077
9.	Gunung Sugih	78.957
10.	Bekri	31.743
11.	Bumi Ratu Nuban	35.955
12.	Trimurjo	59.266
13.	Punggur	42.568
14.	Kota Gajah	37.504
15.	Seputih Raman	54.672
16.	Terbanggi Besar	131.019
17.	Seputih Agung	58.162
18.	Way Pengubuan	48.671
19.	Terusan Nunyai	59.549
20.	Seputih Mataram	56.621
21.	Bandar Mataram	85.627
22.	Seputih Banyak	54.088
23.	Way Seputih	20.991
24.	Rumbia	41.796
25.	Bumi Nabung	38.565
26.	Putra Rumbia	22.830
27.	Seputih Surabaya	54.237
28.	Bandar Surabaya	42.007
<b>Total</b>		<b>1.477.395</b>

Sumber: BPS Lampung Tengah 2022

Tabel yang disajikan diatas menunjukkan data demografi, dimana Kecamatan Terbanggi Besar tercatat sebagai daerah dengan populasi tertinggi mencapai 131.019 orang. Di sisi lain, Kecamatan Anak Ratu Aji dikenal memiliki

jumlah penduduk terkecil dengan total sebanyak 20.164 orang. Secara keseluruhan, Kabupaten Lampung Tengah dikenal sebagai kabupaten dengan jumlah penduduk terbanyak di antara kabupaten lain di Provinsi Lampung. Faktor utama yang menjadi penyebab fenomena ini adalah luasnya wilayah Lampung Tengah yang merupakan yang terluas di Provinsi Lampung, yang mana hal ini dapat dibuktikan dengan jumlah kecamatan di dalamnya yang berjumlah 28 kecamatan.

Jumlah Penduduk Lampung Tengah yang wajib memiliki E-KTP dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 2. Jumlah Wajib KTP Elektronik Kabupaten Lampung Tengah

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Jumlah Wajib E- KTP	%
1.	Padang Ratu	63.461	48.868	77.0
2.	Selagai Lingga	40.431	28.909	71.5
3.	Pubian	54.494	36.888	67.7
4.	Anak Tuha	48.599	35.814	73.7
5.	Anak Ratu AJi	20.164	17.412	86.4
6.	Kalirejo	77.798	61.748	79.4
7.	Sendang Agung	46.543	39.298	84.4
8.	Bangun Rejo	71.077	60.415	85.0
9.	Gunung Sugih	78.957	68.222	86.4
10.	Bekri	31.743	25.394	80.0
11.	Bumi Ratu Nuban	35.955	26.936	74.9
12.	Trimurjo	59.266	45.880	77.4
13.	Punggur	42.568	34.466	81.0
14.	Kota Gajah	37.504	28.391	75.7
15.	Seputih Raman	54.672	43.086	78.8
16.	Terbanggi Besar	131.019	117.588	89.7
17.	Seputih Agung	58.162	44.887	77.2
18.	Way Pengubuan	48.671	35.898	73.8
19.	Terusan Nunyai	59.549	47.498	79.8
20.	Seputih Mataram	56.621	44.486	78.6
21.	Bandar Mataram	85.627	73.624	86.0
22.	Seputih Banyak	54.088	40.415	74.7
23.	Way Seputih	20.991	15.222	72.5
24.	Rumbia	41.796	35.394	84.7
25.	Bumi Nabung	38.565	32.936	85.4
26.	Putra Rumbia	22.830	15.880	69.6
27.	Seputih Surabaya	54.237	42.466	78.3
28.	Bandar Surabaya	42.007	34.391	81.9
<b>Total</b>		<b>1.477.395</b>	<b>1.182.412</b>	<b>80.03</b>

Sumber: Profil Kependudukan Tahun 2022

Berdasarkan data tabel 2, jelas terlihat bahwa sebanyak 1.192.412 orang dari total penduduk Kabupaten Lampung Tengah diharuskan untuk memiliki dokumen kependudukan berbentuk E-KTP. Persentase warga yang harus memiliki E-KTP tertinggi terdapat di Kecamatan Terbanggi Besar dengan angka 89,7%, sementara Kecamatan Pubian memiliki persentase terendah yaitu 67,7%. Secara umum, 80,03% dari penduduk Lampung Tengah telah diwajibkan untuk memiliki E-KTP, menunjukkan betapa pentingnya keberadaan dokumen kependudukan seperti KTP Elektronik di Kabupaten Lampung Tengah.

Jumlah Kepemilikan E-KTP Penduduk Lampung Tengah dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 3. Jumlah Kepemilikan KTP Elektronik Kabupaten Lampung Tengah

No	Kecamatan	Jumlah Wajib E-KTP	Memiliki E-KTP	%	Belum E-KTP	%
1.	Padang Ratu	48.868	46.779	97.8	2.089	4.3
2.	Selagai Lingga	28.909	26.852	96.3	2.057	7.1
3.	Pubian	36.888	34.849	97.2	2.039	5.5
4.	Anak Tuha	35.814	34.777	97.1	1.037	2.9
5.	Anak Ratu Aji	17.412	16.373	94.0	1.039	6.0
6.	Kalirejo	61.748	58.623	94.9	3.125	5.1
7.	Sendang Agung	39.298	38.260	97.4	1.038	2.6
8.	Bangun Rejo	60.415	57.350	94.9	3.065	5.1
9.	Gunung Sugih	68.222	65.171	95.5	3.051	4.5
10.	Bekri	25.394	24.333	95.8	1.061	4.2
11.	Bumi Ratu Nuban	26.936	25.854	96.0	1.082	4.0
12.	Trimurjo	45.880	43.808	95.5	2.072	4.5
13.	Punggur	34.466	32.355	93.9	2.111	6.1
14.	Kota Gajah	28.391	27.361	96.4	1.030	3.6
15.	Seputih Raman	43.086	41.033	95.2	2.053	4.8
16.	Terbanggi Besar	117.588	110.533	94.0	7.055	6.0
17.	Seputih Agung	44.887	43.852	97.7	1.035	2.3
18.	Way Pengubuan	35.898	34.852	97.1	1.046	2.9
19.	Terusan Nunyai	47.498	45.476	95.7	2.022	4.3
20.	Seputih Mataram	44.486	42.462	97.7	2.024	4.5
21.	Bandar Mataram	73.624	70.594	97.2	3.030	4.1
22.	Seputih Banyak	40.415	37.355	94.9	3.060	7.6
23.	Way Seputih	15.222	14.361	94.3	861	5.7
24.	Rumbia	35.394	32.033	93.3	3.361	9.5
25.	Bumi Nabung	32.936	30.533	95.7	2.403	7.3
26.	Putra Rumbia	15.880	13.852	93.5	2.028	12.8
27.	Seputih Surabaya	42.466	40.852	98.6	1.614	3.8
28.	Bandar Surabaya	34.391	32.476	97.3	1.915	5.6
<b>Total</b>		<b>1.182.412</b>	<b>1.134.009</b>	<b>95.9</b>	<b>59.403</b>	<b>5</b>

Sumber: Profil Kependudukan Tahun 2022

Dari data pada tabel 3, diketahui bahwa porsi terbesar penduduk yang belum mendapatkan KTP Elektronik berada di Kecamatan Putra Rumbia dengan persentase 12,8%, sementara persentase terendah ditemukan di Kecamatan Seputih Agung. Secara total, sekitar 5% atau 59.403 orang dari populasi Lampung Tengah belum memiliki KTP Elektronik, walaupun sudah hampir semua warga mengakui pentingnya memiliki dokumen tersebut.

Masalah dalam proses pemberian layanan pembuatan KTP Elektronik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah termasuk rendahnya kualitas layanan. Hal ini bisa dilihat dari banyak laporan mengenai staf dan pegawai yang bertindak kurang ramah dan sopan terhadap masyarakat. Ini menjadi salah satu alasan mengapa banyak warga Lampung Tengah yang belum memiliki KTP Elektronik, selain faktor geografis yang membuat akses ke dinas terkait menjadi sulit. Masalah dalam pelayanan tidak hanya terbatas pada KTP Elektronik tetapi juga mencakup dokumen kependudukan lainnya.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diatur dalam Permenpan-RB (No.14 Tahun 2017) merupakan teknik pengukuran untuk menggali tingkat kepuasan masyarakat terhadap sebuah layanan, melalui pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Tujuan utama dari SKM adalah untuk mengukur seberapa puas masyarakat sebagai pemakai layanan dan menilai kinerja unit layanan tersebut secara periodik. Hasil dari SKM diwujudkan dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dengan adanya survey kepuasan masyarakat terhadap layanan KTP Elektronik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah, diharapkan dapat mengetahui tingkat kepuasan saat ini dan melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Masyarakat mengharapkan layanan yang efisien, sederhana, transparan, dan dapat diakses oleh semua orang. Untuk itu, lembaga pemerintah, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lampung Tengah yang bertugas dalam administrasi kependudukan, harus mampu menyediakan layanan berkualitas tinggi. Isu utama yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah adalah dalam hal penyediaan layanan E-KTP, yang sangat penting bagi masyarakat karena hampir semua kebutuhan administratif mengharuskan adanya E-KTP. Namun, hingga saat ini, layanan E-KTP masih mengalami kendala seperti belum maksimalnya pelayanan, proses yang lambat, kekurangan bahan cetak E-KTP, dan waktu

tunggu yang sangat lama. Dari uraian di atas maka penulis mengangkat judul dalam penelitian ini yaitu “Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah”.

## **B. Rumusan Masalah**

Mengacu pada konteks yang telah disampaikan sebelumnya, pertanyaan utama yang akan dieksplorasi melalui penelitian ini berkaitan dengan bagaimana kepuasan warga terhadap proses pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di wilayah Kabupaten Lampung Tengah?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggali dan memahami tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pembuatan E-KTP yang disediakan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lampung Tengah. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang memiliki pengaruh signifikan dan dominan terhadap tingkat kepuasan tersebut.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Bila hasil dari penelitian ini memenuhi ekspektasi dan berjalan dengan sukses, diharapkan akan memberikan keuntungan bagi semua pihak yang memiliki kepentingan terkait, mencakup manfaat baik dari aspek teoritis maupun praktis. Berikut ini adalah beberapa manfaat yang diharapkan dapat diraih dari penelitian ini:

### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Dari perspektif teoretis, penelitian ini bermanfaat untuk kontribusi ide-ide teoritik serta konseptual terhadap ilmu manajemen, lebih spesifik lagi, dalam konteks Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-Elektronik) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah. Ini ditujukan untuk mendukung perkembangan ilmu pengetahuan di bidang tersebut.

- b. Penelitian ini juga bertujuan untuk memicu lebih banyak penelitian serupa di masa depan, yang pada gilirannya bisa meningkatkan kualitas layanan publik di seluruh Indonesia.

## **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan nantinya dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Bagi Peneliti

Ini bertujuan untuk menjadi sebuah alat bagi penulis agar dapat menerapkan pengetahuan yang telah mereka peroleh selama menempuh pendidikan tinggi, yang mana akan membantu dalam mempersiapkan mereka untuk berpartisipasi dalam lingkup pekerjaan yang lebih ekstensif dan praktis.

- b. Bagi Jurusan

Agar dapat dijadikan sebagai referensi studi kasus bagi pembaca, menyediakan panduan bagi mahasiswa lain, serta menawarkan materi rujukan untuk perpustakaan yang dapat memperkaya pengetahuan bagi mahasiswa yang memanfaatkannya.

- c. Bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah

Sebagai masukan bagi Pimpinan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dan menjadi bahan pertimbangan dalam hal pelayanan publik.

- d. Bagi masyarakat umum

Temuan penelitian diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat Kabupaten Lampung Tengah, agar lebih responsif terhadap berbagai permasalahan dalam layanan publik. Dengan demikian, diharapkan partisipasi aktif mereka dalam proses layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, terutama terkait dengan proses pembuatan EKTP oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lampung Tengah.

## **E. Asumsi Penelitian**

Menurut Tanzeh (2016:110), asumsi penelitian, yang juga dikenal sebagai anggapan fundamental, merupakan keyakinan yang dipegang oleh penulis dan

menjadi fondasi untuk peneliti dalam menjalankan penelitiannya. Sehingga, setiap penelitian didasarkan pada serangkaian asumsi dasar, termasuk dalam Survey Kepuasan Masyarakat. Berikut merupakan asumsi dasar yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Persepsi Masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lampung Tengah beragam.
2. Tingkat kesadaran Masyarakat mengenai kepemilikan dokumen identitas bervariasi.
3. Ada dampak dari layanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah terhadap tingkat kepuasan Masyarakat.
4. Kuesioner yang digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini dianggap memiliki kriteria validitas dan reliabilitas yang sesuai.

#### **F. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian merupakan metode yang digunakan untuk membatasi permasalahan yang akan diteliti dalam sebuah studi ilmiah. Hal ini mencakup batasan-batasan seperti subjek penelitian, jumlah subjek, materi diskusi, dan variabel yang akan dikaji. Untuk meningkatkan ketajaman penelitian, peneliti harus menentukan batasan-batasan penelitian. Batasan ini biasanya berfokus pada tingkat keaslian informasi yang diperoleh dari observasi lapangan. Batasan dalam penelitian ini termasuk:

1. Subyek penelitian adalah kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lampung Tengah.
2. Fokus penelitian ini terbatas pada Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam layanan pembuatan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lampung Tengah.