

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KARTU
TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

Oleh

PUJA NINGSIH



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam kehidupan di zaman modern ini banyak perubahan yang terjadi dikarenakan kemajuan ilmu pengetahuan serta teknologi yang begitu pesat. Kemajuan tidak hanya dalam proses pembangunan saja tetapi kemajuan dalam pola pikir masyarakat juga semakin kritis. Hal ini terjadi karena banyaknya masyarakat yang sudah tinggi pendidikannya serta semakin memahami hak dan juga kewajibannya sebagai seorang warga negara. Kondisi masyarakat tersebut dapat menuntut hadirnya pemerintahan yang dapat memenuhi kebutuhan yang ada dalam berbagai aspek kehidupan, terutama pada pelayanan baik yang diberikan pemerintah.

Pembukaan Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia antara lain ialah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Salah satu tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Persoalan mendasar adalah sejauh mana aspirasi masyarakat telah terpenuhi dalam program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Menurut Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik yaitu Undang – Undang yang mengatur tentang prinsip pemerintahan yang baik dan efektivitas fungsi dari pemerintahan itu sendiri. Pertumbuhan perekonomian dan kesejahteraan yang pesat mengakibatkan masyarakat menginginkan pelayanan yang lebih baik. Pelayanan masyarakat mencerminkan aparatur pemerintah dengan pendekatan seutuhnya. Inti dari pelayanan masyarakat ialah sikap bersahabat, menolong, dan juga profesional dalam memberikan pelayanan jasa, produk, ataupun administratif.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat Pasca reformasi nasional, masyarakat menuntut pemerintah yang baik dan bersih berdasarkan pada sistem dan proses penyelenggaraan pemerintah yang dilandasi prinsip-prinsip, kepastian hukum, demokrasi, akuntabilitas, profesionalisme, efektif, efisien, desentralisasi dan kepentingan umum dalam koridor Negara kesatuan atas dasar keberagamannya (Bineka Tunggal Ika).

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan juga penduduk atas barang, jasa, dan juga pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan merupakan institusi pada setiap penyelenggaraan negara, lembaga independen, maupun korporasi yang dibentuk melalui undang-undang untuk kegiatan dari pelayanan publik serta badan hukum lainnya yang semata-mata dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik.

Fungsi pelayanan kepada masyarakat sangat berkaitan erat dengan berbagai pelaksanaan tugas umum yang ada di pemerintahan. Salah satu tugas umum dari pemerintahan adalah sistem administrasi kependudukan yang pada pelaksanaannya berkaitan dengan hak perdata penduduk atau disebut hak sipil. Berhubungan dengan hal tersebut, perlunya bentuk dari suatu sistem Administrasi Kependudukan yang sejalan dengan kemajuan teknologi informasi serta komunikasi guna memenuhi tuntutan masyarakat atas pelayanan kependudukan profesional yang dibutuhkan masyarakat.

Pelayanan adalah suatu kunci keberhasilan untuk berbagai kegiatan ataupun usaha yang sifatnya jasa. Peran tersebut amat besar pada upaya memberikan kepuasan kepada masyarakat. Masyarakat bisa menilai langsung kinerja pemerintahan berdasarkan kualitas pelayanan publiknya yang menjadi kepentingan orang banyak serta dampaknya dapat langsung dirasakan oleh semua kalangan.

Pelayanan publik meliputi berbagai aspek dalam kehidupan yang sangat luas. Dalam hidup bernegara, pemerintahan berfungsi untuk memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, baik berbentuk peraturan ataupun pelayanan. Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat melalui berbagai aparat pemerintahan yang memiliki kewajiban sebagai abdi negara. Namun faktanya hingga saat ini sebagian masyarakat masih beranggapan bahwa kualitas mutu pelayanan publik yang ada di Indonesia masih tergolong rendah. Berbagai upaya dilakukan, seperti peningkatan kualitas pelayanan publik yang merupakan salah satu hal penting, dikarenakan tuntutan masyarakat yang semakin besar mengenai kualitas pelayanan publik sedangkan praktik penyelenggaraannya tidak mengalami perubahan yang besar.

Organisasi yang isinya merupakan sekumpulan orang-orang yang dipilih secara khusus guna menjalankan tugas negara sebagai bentuk dari pelayanan kepada orang banyak merupakan arti dari Instansi Pemerintah. Tujuannya dapat tercapai apabila dapat mengolah, menggunakan, ataupun menggerakkan sumber daya manusia yang dimiliki secara efektif dan juga efisien. Tujuan tersebut dikatakan efektif apabila instansi pemerintah dapat mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

Semua instansi pemerintah dituntut supaya bisa bersaing demi memberikan pelayanan secara maksimal, begitu juga dengan aparat pemerintah sebagai abdi pemerintah dan abdi masyarakat yang dituntut supaya bisa memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat. Aparat pemerintah merupakan faktor inti atau penting pada setiap organisasi pemerintah, jika pegawai tersebut menjadi penggerak dan juga penentu jalannya organisasi untuk mencapai tujuan instansi pemerintah.

Fungsi pokok pemerintah ialah memberikan suatu pelayanan publik yang akan tersedia dan terselenggarakan dengan baik dan juga memuaskan masyarakat. Pada pelayanan publik umumnya pemerintah melakukan pengaturan kepada barang publik ataupun barang setengah publik. Secara umum penyelenggaraan pelayanan publik meliputi lingkungan pelaksanaan yang luas dan juga kompleks, rumit serta pada prosesnya mengandung kegiatan yang saling berkaitan dengan tugas atau fungsi dari satu instansi ke instansi yang lain.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan identitas resmi yang dikeluarkan oleh Kementerian Dalam Negeri, membuktikan identitas diri dan berlaku di seluruh wilayah Indonesia. Kartu ini wajib bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan juga Warga Negara Asing (WNA) dengan Izin Tinggal Tetap (ITAP) yang berusia 17 tahun ke atas atau yang sudah menikah. Anak warga negara asing yang memiliki ITAP pada usia 17 tahun wajib memiliki kartu identitas, inilah yang dikatakan hukum.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang ataupun sekelompok orang atau instansi tertentu guna memberikan bantuan dan juga kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan juga tujuan.

Salah satunya adalah pelayanan publik pembuatan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP). E-KTP atau Kartu Tanda Penduduk Elektrik merupakan nama baru dari Kartu Tanda penduduk yang datanya diambil langsung di kecamatan menggunakan komputer. Pada pembuatannya data dikirim ke Jakarta kemudian dicetak dan dibagikan ke masyarakat sebagai kartu identitas baru, tujuannya supaya tidak ada penggandaan kartu identitas.

Kartu Tanda Penduduk elektronik atau disingkat menjadi (E-KTP) merupakan suatu dokumen kependudukan yang isinya memuat sistem keamanan dan juga pengendalian naik dari segi administrasi maupun teknologi informasi yang berbasis pada database kependudukan nasional yang dibuat secara elektronik, yang artinya baik dari segi fisik dan penggunaannya memiliki fungsi secara komputerisasi. Penerapan E-KTP merupakan bagian dari suatu upaya guna mempercepat serta mendukung akurasi database kependudukan yang berintegrasi pada seluruh kabupaten/kota, provinsi ataupun kependudukan secara nasional.

E-KTP merupakan KTP jenis baru yang dapat digunakan pada media elektronik menggunakan sistem informasi yang padu melalui server pemerintah dan juga data chip di dalamnya dapat diolah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Isi dari chip tersebut ialah data dari pemilik E-KTP seperti tanda tangan, sidik jari, kode retina mata, postur wajah dan juga informasi lainnya dari KTP lama yaitu seperti nama, golongan darah, alamat, agama, status pernikahan hingga tiap data tersebut mengalami perbedaan yang jelas dan tidak menimbulkan kemungkinan E-KTP ganda.

Pembuatan E-KTP tidak dipungut biaya dan terbuka lebar bagi penduduk. Tapi pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan E-KTP di beberapa daerah di Indonesia masih mengalami berbagai kendala. Kendala tersebut antara lain masih ada masyarakat yang belum mendapatkan E-KTP karena prosesnya lama, berbelit atau susah, adanya struktur birokrasi pada prosedur dalam penerbitan E-KTP, sistem server yang bermasalah, sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya perhatian dan juga tanggapan yang baik dari pegawai, dan masalah yang lain-lain.

Hal yang sering kali ditemukan pada pelayanan publik untuk urusan administrasi kependudukan antara lain adanya kesenjangan antara harapan pelanggan atau masyarakat terhadap kinerja pelayanan petugas. Persepsi produsen atau petugas tentang harapan pelanggan atau masyarakat tidak sejalan dengan apa yang diharapkan atau dipersepsikan konsumen atau masyarakat tentang suatu produk. Selain itu, kepuasan juga merupakan hasil akumulasi dan proses yang berkepanjangan. Menurut Rangkuti (2002) menemukan bahwa setiap saat tingkat kepuasan akan selalu berubah dan setiap transaksi/kontak antara produsen dan konsumen akan menjadi hal yang memberi pengaruh penting bagi kepuasan.

Kepuasan diartikan sebagai bentuk perasaan seseorang atau evaluasi subjektif terhadap kesesuaian antara harapan dan kenyataan/pengalaman. Definisi lain menyebutkan bahwa kepuasan adalah perbedaan yang dirasakan antara kenyataan dengan harapan. Jadi, kepuasan atau ketidakpuasan merupakan kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan.

Jika membahas mengenai pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung saat ini masih terdapat berbagai macam masalah yang terjadi. Salah satu kasusnya yaitu tentang program E-KTP yang ditulis Fajar.co.id, 13 Mei 2020 Lembaga Independen pengawas pelayanan publik, Ombudsman Kota Bandar Lampung, ia menilai bahwa pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil masih lemah dan juga tidak transparan. Selain itu, lamanya waktu pencetakan dan juga prosedur perbaikan data E-KTP menjadi persoalan serius karena ketidakpastian layanan tersebut.

Proses pelayanan E-KTP tidak mendapat kepastian ataupun informasi yang pasti dari pihak terkait, baik lembaga ataupun masyarakat. Fakta dari lapangan menunjukkan bahwa beberapa kelurahan, kecamatan dan juga pihak terkait tidak tahu informasi update prosedur layanan online Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, khususnya yang berkaitan dengan prosedur pelayanan E-KTP dan juga permasalahan pelayanan online melalui website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil hanya formalitas saja.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini masih terkesan kurang adanya sinergis dari faktor yang melatarbelakangi. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun begitu tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi kini masih berbelit-belit, mahal, lambat dan juga melelahkan. Hal ini menjadi pr bagi para aparatur pemerintah pemberi layanan dengan berbagai cara bagaimana harus mampu menghasilkan layanan yang cepat, murah dan tepat sehingga dapat membantu masyarakat sesuai dengan tugas pokok.

Kota Bandar Lampung merupakan salah satu kota yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Salah satu pelayanan publik di bidang kependudukan di Kota Bandar Lampung ialah E-KTP. Berdasarkan informasi yang diperoleh tentang persoalan E-KTP Kota Bandar Lampung banyak permasalahan yang bersangkutan dengan kepuasan masyarakat. Saat melayani masyarakat, pemerintah kota juga tidak dapat terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Hal ini berkaitan dengan baik buruknya sumber daya aparatur pemerintah yang profesional.

Aparatur pemerintah merupakan pemberi pelayanan pada masyarakat secara efektif dan efisien juga mengenai kelancaran pelaksanaan pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung masih perlu diteliti lebih dalam apakah sudah lancar atau masih ada kendala tertentu serta fasilitas penunjang pelayanan. Beberapa hal tersebut sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diterima, sehingga perlu diteliti mengenai seberapa efektif pelayanan yang sudah ada sekarang.

Dengan permasalahan tersebut justru menjadi momen yang baik guna melakukan suatu perubahan menuju yang lebih baik lagi melalui pemanfaatan teknologi yang ada. Permasalahan di atas dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kekurangan dalam pelayanan petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung terhadap masyarakat Kota Bandar Lampung dalam pembuatan E-KTP.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan maka perlu dilakukan suatu perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Tolak ukur untuk melaksanakan survei kepuasan pada masyarakat ditetapkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yakni unsur survei kepuasan masyarakat (SKM) yang berisikan unsur pelayanan meliputi 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.



Kecamatan	Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin (Jiwa)								
	Laki-laki			Perempuan			Laki-laki dan Perempuan		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Teluk Betung Barat	21224	21554	22	19872	20207	21	41096	41761	43
Teluk Betung Timur	27852	28285	29	26022	26461	27	53874	54746	56
Teluk Betung Selatan	21866	22206	23	21004	21358	22	42870	43564	44
Bumi Waras	32627	33134	34	30539	31055	32	63166	64189	66
Panjang	41257	41898	43	39554	40222	41	80811	82120	84
Tanjung Karang Timur	21946	22287	23	21130	21487	22	43076	43774	45
Kedamaian	29435	29893	31	28470	28950	30	57905	58843	60
Teluk Betung Utara	27258	27682	28	26294	26737	27	53552	54419	56
Tanjung Karang Pusat	28534	28978	30	27391	27853	28	55925	56831	58
Enggal	14416	14640	15	14233	14473	15	28649	29113	30
Tanjung Karang Barat	33464	33984	35	32090	32632	33	65554	66616	68
Kemiling	45065	45766	47	43509	44241	45	88574	90007	92
Langkapura	22205	22550	23	21364	21725	22	43569	44275	45
Kedaton	29027	29478	30	28309	28786	29	57336	58264	59
Rajabasa	29495	29954	31	28094	28568	29	57589	58522	60
Tanjung Senang	31458	31947	33	30710	31228	32	62168	63175	65
Labuhan Ratu	26415	26826	27	25978	26415	27	52393	53241	54
Sukarame	34345	34879	36	33380	33943	35	67725	68822	70
Sukabumi	38822	39426	40	37048	37673	38	75870	77099	79
Way Halim	37581	38165	39	36783	37403	38	74364	75568	77
Kota Bandar Lampung	594292	603532	-	571774	581417	-	1166066	1184949	-

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Tingkat Kepuasan Masyarakat Bandar Lampung Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat Bandar Lampung terhadap pelayanan pembuatan E-KTP.

D. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Praktis

Penelitian ini dilakukan agar dapat memberikan sumbangan pengetahuan, masukan, serta evaluasi bagi seluruh elemen yang terlibat dalam penelitian ini khususnya dalam pembuatan E-KTP di Bandar Lampung.

2. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan pengertian bagi pembaca mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dalam pembuatan E-KTP di Bandar Lampung. Serta diharapkan juga dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang sehingga skripsi ini dapat digunakan untuk memperkaya pengetahuan, menambah dan melengkapi perbendaharaan.

DAFTAR PUSTAKA

Julia, Kenn Sindy Kirana. "Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Kelurahan Rajabasa Terhadap Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kecamatan Rajabasa Kota Bandar Lampung." (2017).

Supawanhar, Supawanhar, et al. "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu." *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* 11.2 (2023): 1539-1548.

Yulianto, Wahyu. "Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Sragen." (2021).

Ahmad Mustanir, S. I. P. *PELAYANAN PUBLIK*. Penerbit Qiara Media, 2022.

Dwiyanto, Agus. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. UGM press, 2018

Mursyidah, Lailul, and Ilmi Usrotin Choiriyah. "Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik." *Umsida Press* (2020): 1-112.