

**MASALAH PELAYANAN PUBLIK E-KTP
PADA MASYARAKAT DI DUKCAPIL KOTA METRO
(Kabupataen Lampung Tengah)**

Disusun untuk memenuhi Tugas Mata Kuliah
Metode Penelitian Admnistrasi Publik

Disusun Oleh:

Rio Renaldi (2256041034)

Dosen Pengampu:

Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D



**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung
Bandar Lampung
31 Agustus 2023**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur alhamdulillah kami panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas limpahan kemampuan, kekuatan serta keberkahan baik waktu, tenaga, maupun pikiran sehingga kami dapat menyelesaikan tugas yang diberi judul “masalah pelayanan publik pada masyarakat dalam perspektif administrasi publik” penulisan tugas ini bertujuan untuk tugas semester tiga, mata kuliah “Metode Penelitian Administrasi Publik” Kami sadari bahwasanya terselesaikannya penulisan ini tidak lepas dari dukungan, dorongan dan bimbingan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D selaku dosen mata kuliah

Sistem administrasi negara, yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran dan dukungan dalam bentuk pengarahan dan bimbingan sehingga tugas ini dapat diselesaikan dengan baik, Orang tua yang selalu memberikan doa dan motivasi, serta dukungan yang sangat berarti sehingga mendorong penulis untuk melakukan yang terbaik. Teman-teman seperjuangan program studi Ilmu Administrasi Negara yang telah berjuang Bersama dalam menyelesaikan tugas semester ini

Kami berharap semoga Tuhan yang Maha Esa memberikan limpahan pahala atas kebaikan yang telah diberikan kepada kami. Kami merasa bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan makalah ini. Oleh karena itu kami sangat mengharapkan kritik dan saran bagi para pembaca demi perbaikan makalah ini.

Bandar Lampung, 31 agustus 2023

Penulis

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

pelayanan publik dapat diketahui secara dasar tertuang dalam undang-undang 25 tahun 2009 serta PP Nomor 96 tahun 2012, namun seiring dengan berjalannya waktu mulailah muncul beberapa isu yang ada pada pelayanan publik yang bisa kita katakan cukup strategis dimana setiap kebijakan yang bisa saja berasal dari akibat pelayanan publik ini sendiri dapat membuat suatu solusi dalam kehidupan, tetapi juga bisa menjadi tombak tersendiri dimana akibat dari solusi tersebut.

Seperti hakikatnya terkadang bahwasanya dalam setiap masalah pasti memiliki solusi dalam setiap solusi pasti memiliki masalah apalagi kita berbicara lebih lanjut mengenai pelayanan publik yang dampaknya saat ini belum dirasakan cukup luas dalam perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat, mundur di tahun-tahun sebelumnya pada saat era reformasi. birokrasi yang saat itu melekat pada pemerintahan lebih berdominan sebagai aktor utama dalam terselenggaranya kebijakan pelayanan publik.

Dimana warga negara seakan-akan hanya menjadi objek dalam setiap peraturan yang diberikan pemerintah sebagai bentuk dari pelayanan publik, kondisinya dapat kita lihat dari keterbatasan yang ada pada masyarakat mengaspresiasi peran mereka dalam membuat peraturan pelayanan, penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem-sistem pemerintah yang kurang efektif dan juga efisien serta didukung dengan SDM yang kurang memadai.

terlihat dari adanya beberapa keluhan ataupun pengaduan masyarakat secara langsung ataupun virtual melalui media massa seperti halnya saja contoh kecil dari prosedur pelayanan yang ada berbelit-belit, kepastian jangka waktu yang relatif tidak ada, serta anggaran yang diluar dari harapan masyarakat luas, inilah bias cikal bakal membuat citra dan isu yang terus bermunculan dari pemerintah terhadap rakyatnya.

Pelayanan publik seharusnya dilakukan secara berkesinambungan dan terus menerus dengan metode-metode tertentu dalam melakukan perbaikan didalamnya melakukan survei terhadap kepuasan masyarakat dengan mengingat unit dan pelayanan publik yang sangatlah beraneka ragam merupakan salah satu cara dalam

menanganinya, kepada masyarakat sendiri pelayanan publik ini adalah hal yang melekat karena adalah tujuan dari administrasi publik perbaikan mengenai masalah pelayanan yang ada di Indonesia cenderung berjalan hanya di tempat sedangkan dampak atau implikasinya sangatlah luas.

Karena pelayanan publik hampir menyentuh berbagai sektor dan ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain banyak setiap hal dari pelayanan publik yang buruk akan berimbas pada beberapa hal berkepanjangan sebagai contoh penurunan investasi pada bidang ekonomi yang dapat berakibat fatal putusnya hubungan kerjasama pada perusahaan yang dampak lanjutannya akan mengakibatkan kenaikan pengangguran karena masalah pelayanan publik yang tidak baik

Dalam kehidupan politik sendiri buruknya dari pelayanan publik berimplikasi menimbulkan masalah terhadap kepercayaan yang ada di masyarakat kepada kandidat yang ditunjuk sebagai perwakilan dan perwujudan dari masyarakat. Hal inilah yang sebenarnya menjadi fakta variabel penting bahwasanya munculnya banyak simpang siur ketimpangan kepercayaan yang menimbulkan demonstrasi protes yang menunjukkan kefrustasian dari masalah pelayanan publik yang tidak sehat

Pelayanan publik secara konseptual jika dijelaskan dengan menelaah kata demi kata menurut Kotler sebagaimana dikutip oleh Lukman (2000) bahwasanya pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk fisik

Dari banyaknya pengertian dan uraian dari pengertian pelayanan publik pelayanan publik tetaplah diartikan sebagai pemberi layanan keperluan suatu individu ataupun masyarakat dalam keputusan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, diberikan pengertian publik adalah segala kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai wujud upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan dari peraturan perundang-undangan

Pelayanan publik sebenarnya menyangkut kehidupan yang cukup luas dimana pemerintah ini memiliki peran dan fungsi memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat mulai dari peraturan maupun pelayanan-pelayanan lain dalam memenuhi setiap kebutuhan kesejahteraan masyarakat baik di bidang pendidikan, kesehatan, utilitas dan lain-lainnya

Ditahun 1990 an dimana negara-negara yang sudah maju diilhami oleh banyaknya tekanan masyarakat akan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik,

pemerintah ditandai dengan adanya karya ilmiah yang ada di amerika serta lahirnya pandangan post bureacratic yang menekankan bahwa pelayanan publik seharusnya bertumpu pada kualitas,nilai produk keterikatan terhadap norma yang mengutamakan hasil akhir,diwaktu bersamaan juga muncul pandangan paradigma “Reiventing Government” yang dikemukakan oleh “Osborne dan Gaebler” pandangan pada paradigma ini adalah dimana menekankan bahwa pemerintah harus mengalihkan kontrol atau wewenangnya pada masyarakat,masyarakat difasilitasi atau diberdayakan sehingga dapat mengontrol pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah

Kembali merujuk dari banyaknya masalah pelayanan publik di indonesia sendiri terlihat dengan periode pemerintahan sebagai contoh dimasa pemerintahan orde baru pelayanan publik didominasi oleh negara pada berbagai elemen-elemen kehidupan bangsa yang membuat sebutan negara otonom,namun dikeberjalananya pelayanan publik di masa-masa orde tertentu mendapati sebuah kompleksitas sulit dalam pelayanannya salah satunya adalah paradigma birokrasi yang cenderung minta dilayani tanpa timbal balik juga dalam melayani

Persoalan yang ada pada pelayanan publik adalah bagaimana meningkatkan pelayanan itu sendiri,dimana pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang didukung pada berbagai aspek baik pola penyelenggaraan serta dukungan sumber daya manusia

Pada dasarnya penelitian ini ingin menelaah celah dan keluhan kesah permasalahan terkait dari pelayanan publik terhadap pembuatan kartu tanda penduduk yang bersinggungan dengan yang namanya kepuasan dalam menerima setiap pelayanan tersebut, KTP merupakan identitas resmi yang harus dimiliki oleh setiap individu yang berkewargaan 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 public yang baik dan berkualitas bagi masyarakat, masih

banyak yang harus di koreksi dari pelayanan public Indonesia berdasarkan Kep./25/M.PAN/2/2004 menjelaskan bahwasanya kepuasan adalah “hasil pendapat dan penilaian dari masyarakat terhadap kinerja yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik”

Sebagai unsur dalam penentuan keberlanjutan dari penelitian ini akan menggunakan unsur terikat dari dua hal yaitu adalah kepuasan masyarakat dan kualitas atau penyajian bagaimana dalam pelayanan publik pembuatan e-ktip

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah yang dapat kita teliti dalam penulisan ini adalah dapat berupa sebagai berikut :

1.2.1 Bagaimana Pemerintah mengukur dan meningkatkan kualitas pelayanan E-KTP

Termasuk waktu pelayanan, efisiensi dan kepuasan pengguna

1.2.2 Dampak negatif apa yang akan timbul dari diskriminasi pelayanan buruk pada

Dukcapil kota metro

1.2.3 Bagaimana pengaruh daya tanggap (Responsivines), terhadap

Kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di dukcapil kota metro

1.2.4 Bagaimana pengaruh keandalan (Reability), terhadap

Kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di dukcapil kota metro

1.2.5 Bagaimana pengaruh Perhatian (Empathy) terhadap kepuasan masyarakat dalam

Pelayanan E-KTP dukcapil kota metro

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan hasil peneltian terdahulu sebagai sumber referensi dibuatnya penelitian ini, maka permasalahan yang diangkat atau dikaji perlu dibatasi dimana permasalahan yang ada dan akan di angkat dalam peneltian ini hanya memfokuskan pada aspek permasalahan pelayanan yang terjadi pada masyarakat kota metro

Terutama pada dukcapil kota metro dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat disana untuk pembuatan E-KTP diikuti dengan aspek yang telah tertuang dalam rumusan masalah pada penulisan penelitian ini yaitu

Bagaimana pengaruh daya tanggap (Responsivines), terhadap Kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di dukcapil kota metro, Bagaimana pengaruh keandalan (Reability), terhadap Kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di dukcapil kota metro Bagaimana pengaruh Perhatian (Empathy) terhadap kepuasan masyarakat dalam Pelayanan E-KTP dukcapil kota metro, Dampak negatif apa yang akan timbul dari diskriminasi pelayanan buruk pada Dukcapil kota metro

1.4 Mamfaat Penelitian

Adapun mamfaat dari adanya kajian penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Dukcapil Kota Metro Bandar Lampung

Penelitian ini dapat memberikan masukan berupa saran-saran serta bahan acuan dari pertimbangan tentang bagaimana melakukan prosedur layanan yang baik guna mencapai kepuasann dari publik pada dinas tempat terkait ini

2. Bagi penulis

Untuk menerapkan metode sekaligus ilmu yang diperoleh semasa perkuliahan serta melatih untuk menganalisa setiap permasalahan yang ada guna menemukan titik terang sebuah solusi dalam masalah tersebut

3. Bagi pembaca

Dapat digunakan sebagai bahan pengetahuan serta bahan perbandingan untuk acuan dalam pembuatan atau penulisan masalah yang serupa

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan penelitian ini yang diberi judul “Masalah Pelayanan Publik E-KTP pada Masyarakat Di Duckcapil Kota Metro Bandar Lampung” adalah untuk mencari solusi dan meneliti bagaimana pelayanan publik E-KTP kota metro berjalan dengan masalah-masalah yang ada di di dalamnya

Bertujuan juga untuk menganalisis dampak timbul apa yang akan hadir dalam relevansi pelayanan publik tersebut untuk mengindentifikasi solusi tanggap seperti apa yang dapat diambil untuk bisa mengatasi persoalan tersebut secara efektif dan selektif

Dimana tujuan dari penelitian ini dibuat selain dari pada mencari solusi untuk persoalan dari pelayanan publik E-KTP dukcapil kota metro juga untuk mengetahui hal-hal sebagai berikut :

1.5.1 Cara apa yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan E-KTP

Termasuk waktu pelayanan,efisiensi dan kepuasan pengguna

1.5.2 dampak negatif (Negativy) apa yang akan timbul dari pelayanan buruk E-KTP

Kota Metro

1.5.3 Pengaruh daya tanggap (Responsivines) kepuasan masyarakat

Terhadap pelayanan E-KTP di dukcapil kota metro

1.5.4 Pengaruh keandalan (Reabilty) terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan

E-KTP kota metro

1.5.5 Pengaruh perhatian (empathy) terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1 Metode penelitian

yang digunakan dalam penelitian ini adalah dilakukan dengan menggunakan metode tindakan atau action research menurut Kurt Lewin (1944) action research sebagai "penelitian yang dilakukan dalam rangka meningkatkan praktik, dengan melibatkan partisipasi orang yang terlibat dalam situasi tersebut."

Mereka menggambarkan action research sebagai "proses perubahan sosial yang melibatkan pengembangan teori dan praktek yang lebih baik." Adapun tahapan-tahapan lanjutan yang akan dilakukan peneliti dalam menggunakan metode research action ini sebagai berikut :

a) Melakukan diagnosa

Peneliti disini melakukan identifikasi atau mengangkat masalah apa yang akan dibahas dalam dasar penelitian ini

b) Membuat Rencana (Planning)

Memahami akar permasalahan yang akan diteliti kemudian dilanjutkan dengan menyusun rencana atau tindakan apa yang dapat dilakukan secara tepat dalam menyelesaikan masalah tersebut dengan menentukan sesuai apa tidaknya rencana untuk melanjutkan dalam penelitian

c) Melakukan Tindakan

Peneliti disini melakukan implementasi dari rencana yang telah disiapkan untuk mengerjakan penelitian pada Dukcapil Kota Metro

d) Melakukan Evaluasi

Setelah dilakukannya tahap tindakan yang dianggap cukup kemudian peneliti melakukan evaluasi hasil dari penerapan planning yang telah terealisasi tersebut untuk kelanjutan penelitian

1.6.2 Metode pengumpulan data

Dalam penyusunan dan penyelesaian penulisan makalah ini penulis mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam pengujian dengan cara metode sebagai berikut :

a) Survey

adalah sebuah metode penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi dari sekelompok orang atau responden dengan tujuan untuk memahami

pendapat, persepsi, perilaku, atau karakteristik mereka terkait dengan topik atau isu tertentu. Survei dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, termasuk kuesioner tertulis, atau pengamatan langsung, survey menurut George E. P. Box dan William G. Hunter (1965): "Survei adalah teknik pengumpulan data yang menyediakan gambaran tentang kondisi atau karakteristik sekelompok orang, situasi, atau objek yang mewakili kelompok tersebut." tujuan dari dilakukan atau adanya melakukan tindakan survey adalah untuk mendapatkan data yang dapat digunakan untuk menganalisis dan menarik keputusan

b) Wawancara

Adalah tehnik pengambilan data melibatkan interaksi langsung antara peneliti (wawancara) dan responden dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi, mendapatkan pemahaman mendalam, atau menggali pandangan serta pengalaman mereka terkait dengan topik penelitian.

1.6.3 Metode Analisis data

Tehnik analisis data adalah langkah dalam proses mencari jalan dan menata atau mengelola hasil dari pengumpulan data yang telah didapatkan baik dari wawancara, survey dan kegiatan catat mencatat di lapangan, sehingga mudah dan dapat dipahami dan temuannya bisa di informasikan pada orang lain.

Analisis data dilakukan dengan tehnik mengorganisasikan data lalu menjabarkannya Kedalam dasar penelitian dibuat lalu masuk kepada pola ,memilih mana yang penting dan dipelajari untuk dibuat kesimpulan akhir. Langkah-langkah dalam melaksanakan analisis data kualitatif disini adalah sebagai berikut :

a) Reduksi Data

Reduksi data disini berarti merangkum, memilih hal – hal apa yang menjadi pokok terhadap fokus penelitian untuk dicari tema dan polanya,data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas serta mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya

b) Penyajian data

Menurut ahli bernama miles dan huberman mengemukakan bahwa penyajian data yang baik dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif juga dapat menggunakan grafik ,matrik ataupun tabel,perlu diingat bahwa setiap penelitian kualitatif memiliki karakteristik dan tujuan yang berbeda, sehingga penyajian data akan sangat bergantung pada kebutuhan dan konteks penelitian tertentu.

c) Penarikan Kesimpulan

Disini dimana kesimpulan awal yang bersifat sementara akan berubah berdasarkan data data yang telah diporelah dan tidak akan berubah jika terdapat data-data berupa fakta kuat dilapangan tentang tepisan terhadap penelitian ini, tetapi jika data yang didapat dari lapangan terbukti valid dan konsisten saat penelitian kembali dilakukan maka kesimpulan yang dibuat adalah kesimpulan yang valid

d) Keabsahan Data

Keabsahan disini mengartikan data yang digunakan dalam penelitian adalah derajat kepercayaan (credibility) dengan menggunakan tehnik triangulasi untuk menjaga tidak terjadinya kebias an dari data permasalahan yang diperoleh dalam penelitian ini

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan nya penelitian ini akan menjelaskan secara terurai serta singkat dari isi-isi bab dalam penelitian yang mana sebagai berikut

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, mamfaat penelitian, tujuan penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini mencakup teori-teori yang berhubungan dengan judul penelitian seperti Tinjauan umum dan tinjauan objek, landasan teori, kerangka berfikir, penelitian Sebelumnya berhubungan dengan permasalahan

BAB III PERENCANAAN DAN IMPLEMENTASI

Berisikan metode metode yang digunakan dalam melakukan penelitian dan Menggambarkan objek dalam penelitian

BAB IV HASIL DAN EVALUASI

Pada bab ini berisikan mengenai bahasan tentang hasil dari pengujian penelitian

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan mengenai kesimpulan dari penelitian yang dibahas diikuti Dengan adanya saran

DAFTAR PUSTAKA

- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Maulidiah, S. (2014). Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN).
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). Manajemen pelayanan publik.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). Membangun kinerja pelayanan publik.
- Rezha, F. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Stella, M., & Rohman, A. (2019). Strategi Pelayanan Administrasi E-KTP Dalam Kajian Kepuasan Pelayanan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 8(2), 12-19.
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal TAPIs*, 1(14), 53-59.