

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sesuai dengan perkembangan teknologi yang terjadi pada saat ini, pembuatan maupun perpanjangan KTP di Indonesia sudah berubah dari KTP konvensional menjadi *electronic*-KTP (e-KTP). Menurut Permendagri Nomor 9 tahun 2011 tentang pedoman penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor induk Kependudukan secara nasional dalam pasal 1 ayat (9) menjelaskan tentang KTP berbasis NIK secara nasional yang selanjutnya disebut KTP Elektronik adalah: “KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/ Kota. Jadi yang dimaksud dengan e-KTP ialah Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik yang berfungsi secara komputerisasi dan memiliki spesifikasi dan Format KTP Nasional yang dilindungi dengan sistem pengamanan khusus sebagai identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota”.

Pelayanan publik merupakan titik strategis dalam pengembangan *good governance*. Menurut Dwiyanto (2005:20) pilihan strategis untuk mengembangkan *good governance* di Indonesia adalah melalui pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik erat kaitannya dengan pelaksanaan tugas-tugas pemerintah. Salah satu dari tugas-tugas pemerintah yaitu pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), dan dalam

pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak bagi setiap warga Negara Indonesia.

Pelayanan dalam pembuatan e-KTP pada berbagai daerah di Indonesia memiliki tingkat kualitas yang berbeda-beda. Hal ini terjadi karena pemerataan dan perkembangan pembangunan yang berbeda-beda di setiap daerah di seluruh Indonesia. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan penulis di Kecamatan Ngabang Kabupaten Landak, terlihat adanya beberapa permasalahan dalam pemberian pelayanan e-KTP. Misalkan saja terjadinya antrian panjang masyarakat pada saat pengurusan e-KTP, kurangnya peralatan perekam, dan kemalasan masyarakat untuk melakukan perekaman e-KTP sesuai undangan.

Menurut Undang-undang No. 23 Tahun 2006 pengertian kartu tanda penduduk adalah: “Identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia”. Setiap orang yang telah memenuhi syarat wajib memiliki KTP dan sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 63 yang menyatakan bahwa “Penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP”.

Penelitian Ika Puji Rahayu, Hadi Warsono, dan Ida Hayu Dwimawanti yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan e-KTP di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang menyatakan bahwa kualitas pelayanan e-KTP di Kecamatan

Gayamsari masih kurang maksimal. Dilihat dari *Tangible*, peralatan e-KTP di Kecamatan Gayamsari jumlahnya masih kurang karena hanya satu perangkat saja. Pamflet tentang prosedur pelayanan harus dipasang pada lokasi strategis dan dibuat lebih menarik. Dari sisi *Reliability*, pegawai belum memberikan pelayanan sesuai dengan janjinya. Dari sisi *Responsiveness*, pegawai yang memberikan pelayanan e-KTP di Kecamatan Gayamsari belum tanggap terhadap masyarakat yang datang untuk mengurus e-KTP. Dari sisi *Assurance* tidak ada kepastian waktu kapan e-KTP bias diambil dan pegawai kurang memiliki pengetahuan dalam mengoperasikan Komputer. Dari sisi *Empathy*, masyarakat merasa kurang nyaman dengan jam pelayanan.

Kantor Camat Ngabang didirikan pada Tanggal 20 Juli 1977 dengan dipimpin oleh Gusti Mahmud Audin sebagai Camat pertama. Pada saat itu, Kantor Camat Ngabang masih di bawah pemerintahan Kabupaten Pontianak, hal itu mengakibatkan berbagai macam masalah dan kendala yang dihadapi dikarenakan kurangnya fasilitas yang memadai guna menunjang pelayanan masyarakat khususnya masyarakat di Kecamatan Ngabang. Ketika terjadi pemekaran daerah, Kecamatan Ngabang memisahkan diri dari Kabupaten Pontianak dengan mendirikan Kabupaten Landak dengan pusat kotanya di daerah Ngabang. Adapun jumlah pegawai negeri yang bertugas di Kantor Camat Ngabang sebanyak 12 orang dan ditempatkan di bagian-bagian yang ada di Kantor Camat Ngabang.

Adapun jenis pelayanan yang tersedia di Kantor Camat Ngabang Kabupaten Landak yaitu :

1. Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP).
2. Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK).
3. Pelayanan pembuatan Surat keterangan pindah datang WNI.

Pemerintah terus berupaya untuk merekam data penduduk Indonesia melalui identitas program e-KTP yang telah dicanangkan sejak beberapa tahun lalu. Dari total penduduk Indonesia berjumlah 255.615.4778 jiwa, sebanyak 187.785.383 penduduk wajib e-KTP. Sementara yang sudah punya e-KTP mencapai 155 jiwa atau berkisar 82%.

Berdasarkan dari data Kantor Camat Ngabang Kabupaten Landak, diketahuilah data jumlah penduduk kecamatan Ngabang adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Kantor Camat Ngabang Kabupaten Landak
Jumlah Penduduk Kecamatan Ngabang
Tahun 2013-2015

Tahun	Jumlah Penduduk (Orang)		Total (Penduduk)	Persentase (%)
	Laki-laki	Perempuan		
2013	34.647	32.020	66.667	-
2014	34.888	32.540	67.428	1,14
2015	39.764	40.438	80.202	18,94

Sumber: Kantor Camat Ngabang, 2016

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa jumlah penduduk Kecamatan Ngabang mengalami peningkatan di Tahun 2014 sebesar 1,14% dan pada Tahun 2015 mengalami peningkatan sebesar 18,94% dibandingkan pada Tahun 2014.

Pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Ngabang Kabupaten Landak dimulai dari Tahun 2011 dengan biaya pengurusan yang dikenakan sebesar Rp. 10.000,00.

Sedangkan data jumlah e-KTP yang sudah diterbitkan di Kecamatan Ngabang Kabupaten Landak adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2
Kantor Camat Ngabang Kabupaten Landak
Kepemilikan e-KTP
Tahun 2015

Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
Wajib e-KTP	54.276	-
KTP yang sudah terbit	24.197	44,58%
e-KTP masih dalam proses	15.837	29,18%
Belum mengurus e-KTP	14.242	26,24%

Sumber: Kantor Camat Ngabang, 2016

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa sampai dengan tahun 2015 jumlah penduduk wajib memiliki e-KTP sebanyak 54.276 jiwa, sedangkan jumlah yang sudah diterbitkan yaitu sebesar 44,58%, untuk jumlah e-KTP masih dalam proses sebesar 29,18% dan jumlah penduduk yang belum melakukan pengurusan e-KTP sebesar 26,24%.

Untuk menunjang kegiatan pembuatan e-KTP dan guna kelancaran kegiatan tersebut pada Kantor Camat Ngabang Kabupaten Landak tersedia fasilitas atau peralatan yang terdiri dari :

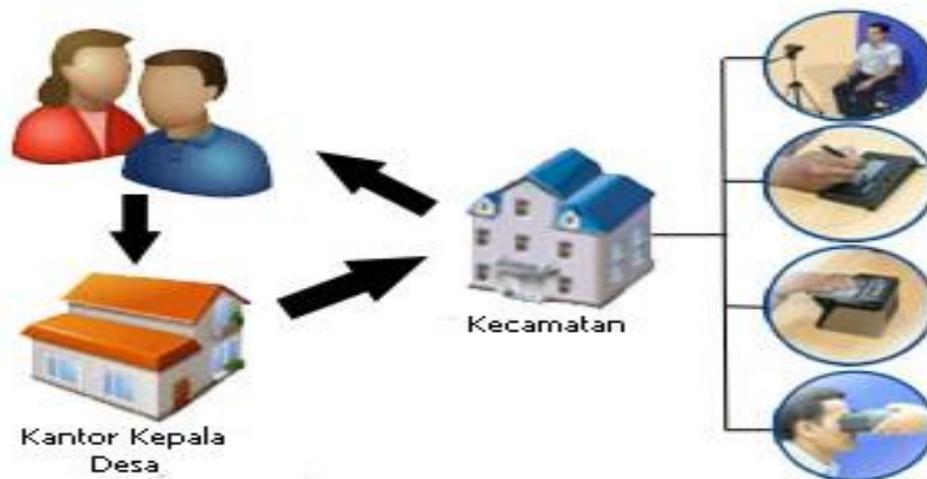
Tabel 1.3
Kantor Camat Ngabang Kabupaten Landak
Fasilitas untuk pembuatan e-KTP
Tahun 2016

No.	Nama Barang	Jumlah (Unit)
1.	Kursi	20
2.	Meja	5
3.	Komputer	2
4.	Printer	2
5.	Kamera foto	1
6.	Alat pengambilan sidik jari	1
7.	Alat scan retina mata	1
8.	Alat perekam tanda tangan	1

Sumber: Kantor Camat Ngabang, 2016

Dalam rangka memperlancar kegiatan pembuatan e-KTP dan untuk mengatur masyarakat yang ingin membuat e-KTP di Kantor Camat Ngabang, maka ditetapkanlah mekanisme pembuatan e-KTP atau alur pelayanan pembuatan e-KTP sebagai berikut :

Gambar 1.1
Alur Pelayanan Pembuatan e-KTP Kantor Camat Ngabang



Sumber : Kantor Camat Ngabang, 2016

Penjelasan alur pelayanan pembuatan e-KTP Kantor Camat Ngabang dapat dijelaskan pada Gambar 1.1 berikut ini :

1. Pemohon datang ke Kantor Kepala Desa dengan membawa persyaratan yang terdiri dari foto copy Kartu Keluarga (KK) dan surat pengantar dari Ketua RT setempat.
2. Pemohon mengisi formulir permohonan pembuatan e-KTP, kemudian formulir diverifikasi petugas dan disahkan oleh Kepala Desa, kemudian pemohon menuju ke kantor Kecamatan Ngabang.
3. Di Kantor Camat pemohon menyerahkan formulir pembuatan e-KTP yang sudah diisi lengkap dan menunggu antrian untuk proses pembuatan e-KTP. Bagi yang sudah memiliki KTP hanya membawa KTP lama dan surat undangan.
4. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan *database*, lalu melakukan foto digital, tanda tangan pada alat perekam tanda tangan, perekam sidik jari pada alat perekam sidik jari, dan melakukan scan retina mata pada alat yang telah disediakan.
5. Petugas membubuhkan tanda tangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai tanda bukti bahwa pemohon telah selesai melakukan proses pembuatan e-KTP.
6. Pemohon dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil proses pencetakan e-KTP berkisar selama 2 minggu (10 hari kerja) setelah pembuatan e-KTP.

Sebagai data pembanding, maka penulis mengambil data di Kantor Camat Mandor Kabupaten Landak yang terdiri dari data jumlah penduduk Kecamatan Mandor serta jumlah wajib e-KTP dan data jumlah e-KTP yang sudah terbit. Adapun data-data tersebut sebagai berikut :

Tabel 1.4
Kantor Camat Mandor Kabupaten Landak
Jumlah Penduduk Kecamatan Mandor
Tahun 2015

Jumlah Penduduk (Orang)		Total (Penduduk)
Laki-laki	Perempuan	
16.724	15.737	32.461

Sumber: Kantor Camat Mandor, 2016

Berdasarkan data di atas diketahui jumlah penduduk di Kecamatan Mandor berjumlah 32.461 orang yang terdiri dari jumlah penduduk berjenis kelamin laki sebanyak 16.724 dan perempuan sebanyak 15.737 orang.

Tabel 1.5
Kantor Camat Mandor Kabupaten Landak
Jumlah e-KTP yang sudah diterbitkan
Tahun 2015

Keterangan	Jumlah	Persentase
Wajib KTP	21.832	-
e-KTP yang sudah terbit	8.317	38,10%
Belum perekaman e-KTP	3.396	15,55%
e-KTP yang belum terbit	10.119	46,35%

Sumber: Kantor Camat Mandor, 2016

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa sampai dengan Tahun 2015 jumlah penduduk wajib memiliki e-KTP Kecamatan Mandor sebanyak 21.832 jiwa, sedangkan jumlah yang sudah diterbitkan yaitu sebanyak 8.317 jiwa atau sebesar 38,10%, jumlah yang belum melakukan perekaman e-KTP sebanyak 3.396 jiwa atau sebesar 15,55%, dan e-KTP yang belum terbit sebanyak 10.119 jiwa atau sebesar 46,35%.

Berdasarkan hasil perbandingan data jumlah e-KTP yang sudah terbit antara Kecamatan Mandor dengan Kecamatan Ngabang diperoleh hasil jumlah e-KTP yang sudah terbit lebih sedikit Kecamatan Mandor sebesar 38,10% dibandingkan Kecamatan Ngabang sebesar 44,58%. Hal ini dikarenakan jumlah pegawai di Kecamatan Mandor lebih sedikit dibandingkan Kecamatan Ngabang serta Penduduk Kecamatan Mandor sebagian besar enggan melakukan proses pembuatan e-KTP disebabkan jauhnya antara jarak desa penduduk tersebut dengan Kantor Camat Mandor. Selain itu faktor layanan jasa lainnya juga menjadi penting.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik meneliti mengenai kualitas pelayanan yang dituangkan dalam judul skripsi “Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Kantor Camat Ngabang Kabupaten Landak”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan pembuatan e-KTP pada Kantor Camat Ngabang Kabupaten Landak.

C. Pembatasan Masalah

Agar pembatasan masalah dalam penelitian ini lebih terarah dan tidak melebar di luar penelitian ini, maka penulis membatasi permasalahan pada

kualitas pelayanan dengan dimensi kualitas pelayanan yaitu: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pembuatan e-KTP pada Kantor Camat Ngabang Kabupaten Landak.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau informasi dan saran yang bermanfaat bagi kantor camat Ngabang dalam menentukan dan meningkatkan kualitas pelayanannya dalam pembuatan e-KTP.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan kesempatan bagi penulis untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh di bangku kuliah serta dapat melatih diri dalam mengungkapkan masalah secara ilmiah berdasarkan disiplin ilmu yang diperoleh.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai tambahan referensi atau acuan bagi pihak lain yang akan meneliti masalah ini pada masa yang akan datang.

F. Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2011:60): “Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting”.

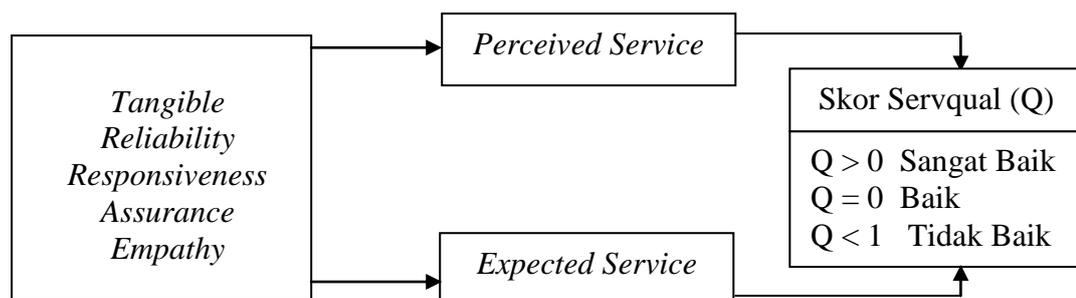
Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2011:59) ialah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Kotler (2012:284) mengungkapkan ada 5 (lima) faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa, kelima faktor tersebut yaitu:

1. *Tangible* (berwujud), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik.
2. *Empathy* (empati), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.
3. *Responsiveness* (cepat tanggap), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pengguna jasa.
4. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, serta konsistensi.
5. *Assurance* (kepastian), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada pengguna jasa.

Berdasarkan pemikiran di atas, maka dapat digambarkan sebuah kerangka pemikiran seperti pada Gambar 1.2:

Gambar 1.2
Kerangka Pemikiran Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)



G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dimana menurut Sugiyono (2005:169) : “Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.”

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

- 1) Wawancara, yaitu mengadakan tanya jawab secara langsung yang dilakukan secara bebas dan mendalam yaitu berupa dialog atau tanya jawab kepada nara sumber yang dalam hal ini adalah pimpinan atau pejabat dinas di Kantor Camat Ngabang terkait untuk mendapatkan data guna mendukung penelitian ini.
- 2) Observasi adalah cara pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan dan pencatatan gejala-gejala yang tampak pada obyek penelitian yang pelaksanaannya langsung pada di mana suatu peristiwa, keadaan atau situasi yang sedang terjadi. Dalam penelitian ini, penulis melakukan observasi atau pengamatan di

Kantor Camat ngabang Kabupaten Landak mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penelitian ini.

- 3) Kuesioner, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara tertulis kepada responden atau pengguna jasa pembuatan e-KTP pada Kantor Camat Ngabang.

b. Data Sekunder

Data sekunder dikumpulkan dengan melakukan studi dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara meneliti dokumen-dokumen yang relevan. Penulis melakukannya dengan cara membaca literatur melalui media cetak ataupun elektronik yang berkaitan dengan penelitian ini, dokumen-dokumen dan buku profil Kantor Camat Ngabang. Data sekunder dalam penelitian ini terdiri dari : data jumlah penduduk Kec. Ngabang Tahun 2013-2015, kepemilikan e-KTP Kec. Ngabang Tahun 2015, fasilitas untuk pembuatan e-KTP di Kantor Camat Ngabang Tahun 2016, jumlah penduduk Kec. Mandor Tahun 2015, dan data jumlah e-KTP yang sudah terbit di Kantor Camat Mandor Tahun 2015.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2011:80): “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk

dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penduduk yang menggunakan jasa pembuatan e-KTP pada Kantor Camat Ngabang Kabupaten Landak yang sudah diterbitkan e-KTP pada Tahun 2015 yang berjumlah 24.197 orang.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2011:81): “Sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti oleh seorang peneliti dimana untuk pengambilan sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang ada”. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Sampling Purposive*. Menurut Sugiyono (2011:84): “*Sampling Purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.”

Adapun perhitungan penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan Metode Slovin (Umar, 2005:78) dapat dilihat pada perhitungan di bawah ini:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = ukuran sampel

N = jumlah populasi = 24.197

e = kesalahan dalam pengambilan sampel, misalnya 10%, maka:

$$n = \frac{24.197}{1 + 24.197(0,1)^2}$$

$$n = \frac{24.197}{1 + 24.197(0,01)}$$

$$n = \frac{24.197}{242,97}$$

$$n = 99.59$$

Berdasarkan perhitungan, maka diperoleh sampel minimal sebanyak 99 orang. Sampel yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah 100 responden.

4. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Menurut Ghazali (2012:30) : “Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut“. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel $\alpha = 5\%$.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2012:31) : “Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk“. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara pengukuran sekali saja kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Menurut Ghazali (2012:31) : “Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach Alpha* $> 0,6$ “.

5. Alat Analisis

Untuk mengukur kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan skala Likert. Menurut Sugiyono (2011:93): “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Peneliti menggunakan skala Likert untuk mengukur kualitas pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Camat Ngabang Kabupaten Landak.

Tabel 1.6
Skala Pengukuran

Nilai	Persepsi	Harapan
1	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Penting
2	Tidak Baik	Tidak Penting
3	Kurang Baik	Kurang Penting
4	Baik	Penting
5	Sangat Baik	Sangat penting

Data diperoleh dari hasil kuesioner, lalu data yang diperoleh dianalisa dengan menggunakan teknik analisis *ServQual*, di mana pengukuran kualitas jasa dalam model *Servqual* ini didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Serta Gap diantara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa yaitu (*Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability, dan Assurance*), kelima dimensi kualitas tersebut dijabarkan dalam beberapa butir pertanyaan untuk atribut harapan dan variabel persepsi berdasarkan skala *Likert*. Adapun rumus *ServQual* adalah sebagai berikut :

$$\text{Skor } \textit{ServQual} = \text{Total Skor Persepsi} - \text{Total Skor Harapan}$$

Dari hasil pengukuran *ServQual* ini selanjutnya dapat diinterpretasikan dengan mengacu pada penjelasan berikut ini:

- a. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan menghasilkan angka positif, berarti kualitas pelayanan yang dirasakan melebihi tingkat pelayanan yang diharapkan. Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pembuatan e-KTP dapat dikatakan sangat baik.
- b. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan diperoleh negatif, berarti kualitas pelayanan yang diberikan masih dirasakan kurang apabila dibandingkan dengan harapan. Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pembuatan e-KTP dapat dikatakan tidak baik.
- c. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan diperoleh skor 0 (nol), berarti kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pembuatan e-KTP dapat dikatakan baik.