

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih cepat, mudah, dan transparan. Dwiyanto (2018) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan upaya pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat secara adil, cepat, dan profesional. Sementara itu, Hardiyansyah (2018) menegaskan bahwa pelayanan publik yang baik harus mudah diakses oleh masyarakat, bersifat terbuka, serta dapat dipertanggungjawabkan.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting bagi masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). KTP merupakan identitas resmi yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara dan menjadi persyaratan utama dalam mengakses berbagai layanan publik lainnya, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, perbankan, dan bantuan sosial. Oleh karena itu, pembuatan KTP memiliki peran strategis dan berkaitan langsung dengan kepentingan masyarakat.

Di Kabupaten Tabalong, pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Instansi ini bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan dokumen

kependudukan seperti KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan dokumen administrasi kependudukan lainnya. Pemerintah daerah telah melakukan berbagai upaya perbaikan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Tabalong, antara lain melalui pemanfaatan teknologi informasi, perbaikan sistem pelayanan, serta peningkatan kapasitas aparatur.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong, diperoleh gambaran bahwa kualitas pelayanan pembuatan KTP secara umum telah berjalan dengan cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan. Dari segi kecepatan waktu pelayanan, proses pelayanan dinilai cukup baik, meskipun pada waktu tertentu terjadi antrean yang cukup padat. Dari segi sikap petugas, sebagian petugas menunjukkan sikap ramah dan membantu, namun masih terdapat petugas yang kurang komunikatif dalam memberikan penjelasan. Selain itu, dari segi fasilitas pelayanan, ruang tunggu dan sarana pendukung masih perlu ditingkatkan untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat.

Kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui beberapa dimensi, seperti tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar pelayanan yang baik.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi berbagai kendala. Penelitian

Mesriani dkk. (2022) menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam pelayanan pembuatan e-KTP, terutama terkait kenyamanan pelayanan dan sikap petugas. Kurniawan dkk. (2021) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan kemudahan akses informasi serta kelancaran proses pelayanan. Sementara itu, Thomas (2020) menjelaskan bahwa meskipun kualitas pelayanan e-KTP tergolong cukup baik, masih terdapat keterbatasan pada akses layanan dan fasilitas pendukung. Hal serupa juga disampaikan oleh Duri dkk. (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, hingga saat ini belum terdapat kajian yang secara khusus menggambarkan kualitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong berdasarkan indikator kualitas pelayanan. Padahal, analisis terhadap kualitas pelayanan sangat penting sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu pelayanan publik.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan pembuatan KTP di Disdukcapil Kabupaten Tabalong berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif serta menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di masa mendatang.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Tabalong?

C. Tujuan Penelitian

Mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan memperkaya kajian dalam bidang administrasi publik, khususnya mengenai kualitas pelayanan publik. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi mahasiswa dan peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji kualitas pelayanan, terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan KTP. Selain itu, temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki aspek pelayanan, baik dari segi fasilitas, prosedur, maupun kinerja petugas, guna meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.