

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan dokumen identitas resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana sebagai bukti diri bagi penduduk yang telah memenuhi syarat usia atau status perkawinan. Di Indonesia, KTP bukan sekadar kartu identitas, melainkan instrumen fundamental dalam administrasi kependudukan yang berfungsi untuk menjamin kepastian hukum, integrasi data pelayanan publik, serta alat pengamanan identitas warga negara. Seiring dengan peningkatan populasi Indonesia yang diproyeksikan mencapai sekitar 287 juta jiwa pada akhir tahun 2026, efisiensi dalam pengelolaan data kependudukan menjadi krusial untuk memastikan setiap individu mendapatkan hak akses terhadap layanan dasar dari pemerintah maupun swasta.

Secara historis, sistem identitas kependudukan di Indonesia telah mengalami evolusi dari KTP kertas manual menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang berbasis chip biometrik. Implementasi KTP-el yang dimulai secara masif sejak dekade lalu bertujuan untuk mengatasi permasalahan data ganda dan pemalsuan identitas. Chip yang tertanam pada kartu fisik tersebut menyimpan data demografis, pas foto, tanda tangan, hingga sidik jari penduduk secara digital. Meskipun demikian, ketergantungan pada keping blangko fisik seringkali menghadapi kendala distribusi dan ketersediaan stok, sehingga mendorong pemerintah untuk

mencari solusi yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi.

Memasuki era transformasi digital nasional, pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri mulai mengintensifkan peralihan dari identitas fisik menuju Identitas Kependudukan Digital (IKD) atau Digital ID. IKD merupakan representasi digital dari KTP-el yang tersimpan dalam perangkat ponsel pintar (smartphone) penduduk. Kehadiran IKD bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik tanpa harus membawa fisik kartu atau menyerahkan fotokopi KTP yang selama ini dianggap kurang praktis dan rentan penyalahgunaan data. Hingga tahun 2026, pemerintah menargetkan aktivasi IKD secara luas sebagai fondasi ekosistem administrasi yang lebih transparan dan aman.

Namun, transisi menuju sistem digital ini menghadapi tantangan besar, terutama terkait keamanan siber dan perlindungan data pribadi (PDP). Integrasi data kependudukan yang bersifat terpusat memerlukan protokol keamanan yang sangat ketat untuk mencegah kebocoran informasi sensitif. Selain itu, aspek kesenjangan digital (digital divide) masih menjadi perhatian, di mana tidak semua lapisan masyarakat memiliki akses terhadap perangkat keras yang memadai atau koneksi internet yang stabil. Oleh karena itu, kebijakan pemerintah saat ini tetap mempertahankan keberadaan KTP-el fisik bagi penduduk di wilayah terpencil, sembari mewajibkan verifikasi digital melalui aplikasi IKD bagi instansi pelayanan publik di perkotaan sejak Januari 2026.

Urgensi penguatan sistem KTP, baik dalam bentuk fisik maupun digital, berkaitan erat dengan pemanfaatan data untuk kepentingan strategis nasional seperti pemilu, bantuan sosial, dan integrasi Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Dengan sistem identitas yang tunggal dan akurat, pemerintah dapat melakukan perencanaan pembangunan yang berbasis data secara presisi. Oleh karena itu, pemahaman mendalam mengenai struktur, landasan hukum, dan mekanisme transformasi KTP menjadi sangat relevan guna mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang modern dan berdaulat di era digital.

Pada Pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang telah diamandemen mengamanatkan bahwa tujuan didirikannya negara Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan hak dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Selain itu juga diperjelas kembali dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, sebagai kebijakan dan acuan bagi seluruh instansi pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas. Pemerintah sebagai service provider (Penyedia Jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi

pada era otonomi daerah kualitas dari pelayanan aparaturnya akan semakin ditantang untuk lebih optimal, kompeten dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kuantitas maupun dari segi kualitas. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat diketahui dari 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang menjadi tolak ukur dalam memberikan kepuasan pada masyarakat yaitu, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas oleh pemerintah kepada masyarakat mempunyai peran yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan dan pembangunan nasional secara berkelanjutan. Aparatur negara diharapkan dapat menjalankan fungsi pelayanan secara profesional, produktif, transparan, bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme guna mewujudkan pemerintahan yang baik (good governance). Jasa pelayanan yang baik dan prima akan dirasakan oleh masyarakat apabila instansi maupun perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan tersebut benar-benar dapat melayani secara santun dan profesional dengan kualitas standar pelayanan, prosedur yang baik, lancar, aman, tertib, ada kepastian biaya dan waktu, serta hukum atas jasa pelayanan yang telah diberikan. Masyarakat akan merasakan kepuasan apabila menerima pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia pelayanan. Jika mereka memperoleh kepuasan atas layanan yang diberikan, maka akan timbul kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna jasa untuk menggunakan kembali layanan tersebut.

Pemerintah sebagai penyedia dan penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab dan terus menerus berupaya untuk melaksanakan tugas dan fungsinya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Instansi pemerintah Daerah seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik yaitu pada jasa pelayanan administrasi. Jam pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara hari Senin-Kamis pagi dari jam 08.30-12.00 WITA, siang jam 14.00- 16.00 WITA dan pada hari Jum'at dari jam 08.00-11.00 WITA.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui sekretaris daerah. Adapun tugas pokok dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan urusan rumah tangga pemerintah daerah dan tugas pembantuan di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu melayani pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Pindah Datang, Surat Keterangan Pindah Ke Luar Negeri, Surat Keterangan Datang Dari Luar Negeri, Surat Keterangan Tempat Tinggal, Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Lahir Mati, Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan, Surat Keterangan Pembatalan Perceraian, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Pengangkatan Anak, Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan, Surat Keterangan Pengganti Tanda Tangan Identitas, Surat Keterangan Pencatatan Sipil, Akta

Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Pengakuan Anak, dan Akta Pengesahan Anak.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di dinas tersebut, pemerintah melakukan program kerja berupa pelayanan jemput bola atau pelayanan keliling. Pelayanan keliling ini bertujuan untuk membantu masyarakat dalam kepengurusan kependudukan khususnya di wilayah-wilayah terpencil. Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara juga memberikan pelayanan gratis bagi masyarakat dalam mengurus berkas-berkas kependudukan. Melalui pelayanan ini pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam penelitian kuantitatif, kepuasan masyarakat dipandang sebagai variabel terikat (*dependent variable*) yang nilainya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebagai variabel bebas (*independent variable*). Untuk memperbaiki kinerja instansi, diperlukan pengukuran yang akurat menggunakan kuesioner terstruktur guna mengetahui seberapa besar pengaruh secara parsial maupun simultan dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan pemohon.

Pentingnya penelitian ini terletak pada kemampuannya untuk memberikan data empiris kepada pemangku kebijakan di Disdukcapil Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dengan hasil analisis statistik yang valid, dinas dapat mengidentifikasi variabel mana yang paling lemah dan memerlukan intervensi segera, baik itu melalui penambahan SDM,

perbaikan infrastruktur jaringan, maupun optimalisasi sistem informasi pendaftaran.

Berdasarkan observasi awal di lapangan, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Hulu Sungai Utara ditemukan beberapa fenomena masalah:

1. Kurangnya penyampaian informasi yang jelas mengenai persyaratan dokumen pembuatan e-KTP. Kanal komunikasi yang disediakan oleh dinas dinilai belum mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara efektif.
2. Ketidakseimbangan antara jumlah kursi tunggu yang tersedia dengan banyaknya warga yang mengantre, terutama pada jam-jam sibuk. Akibatnya, pemandangan warga yang terpaksa berdiri lama, bersandar di dinding kantor menjadi hal yang lumrah saat antrean membeludak.
3. Keterbatasan prasarana pendukung, terutama pada kestabilan jaringan internet. Mengingat sistem pembuatan e-KTP berbasis pada aplikasi online yang terintegrasi secara nasional, koneksi internet yang sering mengalami gangguan menjadi hambatan teknis yang sangat serius.

Berangkat dari berbagai fenomena permasalahan dan urgensi peningkatan kualitas pelayanan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mendalam dan menyusunnya dalam bentuk skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS**

## **KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”.**

### **B. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang disebutkan diatas maka peneliti akan membatasi permasalahan agar penelitian yang dilakukan lebih spesifik dan fokus terhadap "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara". Penelitian akan difokuskan pada *Tangible* (bukti langsung); *Reliability* (kehandalan); *Responsiveness* (ketanggapan); *Assurance* (jaminan); *Emphaty* (empati). Kesesuaian Harapan: Sejauh mana layanan yang diterima sesuai atau melebihi apa yang diharapkan oleh masyarakat; Minat Berkunjung Kembali: Keinginan atau niat masyarakat untuk menggunakan kembali jasa/layanan tersebut di masa mendatang; Kesiediaan Merekomendasikan: Kecenderungan masyarakat untuk menyarankan layanan tersebut kepada orang lain (keluarga, teman, atau kolega).

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan pembuatan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara?

2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pembuatan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara?

#### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan pada penelitian ini diantaranya adalah:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan pembuatan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pembuatan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara

Adapun manfaat penelitian ini diantaranya adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang kualitas pelayanan publik. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara, karena dengan diketahuinya dimensi-dimensi yang merupakan kekurangan dari pelayanan publik ini diharapkan bisa dijadikan bahan

masuk ke depan bagi pemerintah agar dapat lebih meningkatkan kinerja pelayanannya kepada masyarakat.

