

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan titik strategis dalam mewujudkan pemerintahan yang baik. Salah satu cara dalam membangun pemerintahan yang baik di Indonesia adalah melalui pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik erat kaitannya dengan pelaksanaan tugas pemerintahan. Salah satu amanat pemerintah adalah pada pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan dalam pelaksanaannya erat kaitannya dengan hak-hak seluruh warga negara Indonesia. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Soemirat dan Elvinaro (2017:77) salah satu dari tugas umum pemerintah adalah sistem administrasi kependudukan, yang dalam pelaksanaannya erat kaitannya dengan kewarganegaraan atau hak kependudukan.

Menurut UU No. 23 Tahun 2006, pengertian kartu tanda penduduk adalah: “tanda pengenal resmi penduduk sebagai tanda bukti diri yang dikeluarkan oleh Lembaga yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia”. Setiap orang yang memenuhi persyaratan harus memiliki kartu identitas dan sebagaimana diatur dalam UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 63 yang menyatakan bahwa “Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang berusia 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP”. Pengelolaan Kartu Tanda Penduduk diatur oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil).

Sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini, pembuatan maupun perpanjangan KTP di Indonesia telah berubah dari KTP konvensional menjadi

electronic-KTP (e-KTP). Menurut Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pemberian Kartu Tanda Penduduk berdasarkan Nomor Induk Kependudukan pada pasal 1 ayat (9) menjelaskan tentang Kartu Tanda Penduduk berbasis NIK, yang selanjutnya disebut Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP). “KTP mempunyai spesifikasi dan format untuk KTP nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berfungsi sebagai identitas yang dikeluarkan oleh Disdukcapil Kabupaten/Kota. Dapat disimpulkan bahwa e-KTP adalah kartu tanda kependudukan elektronik yang diterbitkan dengan mesin, terkomputerisasi, memiliki spesifikasi dan format nasional Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dilindungi dengan sistem pengamanan khusus sebagai identitas kependudukan resmi yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten/Kota”.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang adalah instansi pemerintah daerah yang tugas dan fungsinya telah diatur pada peraturan pemerintah daerah tentang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yaitu dalam Undang-undang Administrasi Kependudukan Nomor 23 Tahun 2006 tentang perlunya penataan penyelenggaraan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan dalam rangka melaksanakan tertib administrasi kependudukan di wilayah kota Padang. Kantor kecamatan merupakan wadah penyampaian informasi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) kepada masyarakat setempat. Kantor kecamatan merupakan instansi yang selalu bersentuhan dengan masyarakat, baik dalam hal pengelolaan arsip kependudukan, pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) maupun dokumen lainnya terkait pemerintahan.

Berkembangnya kemajuan zaman di era teknologi ini membuat segala jenis pelayanan masyarakat dari *offline* menjadi *online*. Begitu juga halnya dalam pengurusan e-KTP yang berubah dari *offline* menjadi *online*. Tidak semua masyarakat terpapar dengan media elektronik, terkadang ada sebagian masyarakat yang tidak mengerti dengan media *online*. Adapun alur dalam membuat E-KTP online yakni mengakses halaman website www.online.disdukcapil.padang.go.id, lalu mengisi data diri sesuai keperluan masing-masing. Hal ini menimbulkan kesulitan pada masyarakat tersebut sehingga mereka lebih cenderung menggunakan pelayanan secara *offline* dibanding *online*, untuk mengatasi hal tersebut mmanaka dari itu dibutuhkan adanya komunikasi yang baik dari petugas setempat kepada masyarakat dalam melayani pengurusan E-KTP *online*.

Komunikasi adalah aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi setiap orang dapat saling berkomunikasi dalam kehidupan sehari-hari, di sekolah, kampus, di tempat kerja, atau di tempat lain. Tidak ada manusia yang tidak terlibat dalam komunikasi. Tidak dapat disangkal pentingnya komunikasi bagi manusia komunikasi juga merupakan hal penting bagi organisasi, dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi atau instansi pemerintah dapat berfungsi dengan baik dan sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi dapat menimbulkan masalah segalanya. Kemampuan menjalin komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik tentunya akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publiknya sendiri, dengan kualitas pelayanan publik yang baik tentunya akan timbul rasa kepuasan bagi masyarakat. Salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik adalah bagaimana menciptakan komunikasi yang baik antara masyarakat dengan pemerintah, karena yang menjadi

tolak ukur penilaian sebagai ukuran keberhasilan pelayanan publik dalam pengurusan e-KTP adalah tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.

Hasil observasi dengan wawancara 5 orang masyarakat Kecamatan Pauh yang membuat e-KTP *online*, mereka sangat mengeluh dengan program *online* karena mereka tidak mengerti dan adapun yang mengerti mereka lebih memilih *offline* karena tidak rumit dan bisa bertanya langsung kepada petugas setempat. Mereka mengeluhkan pelayanan kantor kecamatan yang terkesan menyamaratakan masyarakat telah mengerti dengan hal tersebut padahal tidak semua masyarakat mengerti dengan teknologi, adapun masyarakat yang meminta bantuan kepada petugas kantor Kecamatan Pauh Kota Padang, mereka menyuruh masyarakat untuk meminta bantuan kepada orang lain terdekat seperti anak, saudara atau tetangga yang mengerti dengan hal tersebut, sementara itu harapan masyarakat, petugas dapat turun tangan langsung membantu dalam mengurus e-ktp *online* tersebut terutama bagi masyarakat yang tidak mempunyai device (smartphone). Hal ini berdampak atas ketidakpuasan masyarakat dalam pembuatan KTP *online*. Hasil wawancara lain dengan petugas camat (Ibu Bahria Safinah) ditemukan banyak masyarakat meminta *offline* meskipun terkadang kami telah membantu memberitahu prosedur pembuatan KTP *online*. Dalam pelayanan pengurusan e-KTP, kinerja dari aparatur pemerintahan di kantor kecamatan Pauh Padang sampai saat ini dirasa masih belum efisien dalam proses pemberian pelayan e-KTP. Hal ini dikarenakan aparatur pemerintah instansi ini masih acuh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, juga karena penguasaan sistem pelayanan yang belum optimal, disiplin pegawai yang belum optimal dan juga sarana dan prasarana

yang belum optimal. Hal ini juga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh petugas.

Pada tahun 2021 kantor Kecamatan Pauh Kota Padang merupakan Kantor Kecamatan satu-satunya kantor kecamatan yang mendapatkan penghargaan dari Pusat Bahasa Kota Padang. penghargaan tersebut dinilai berdasarkan penggunaan bahasa yang dinilai baik dan mudah dimengerti. Hal tersebut berbanding terbalik dengan observasi awal peneliti di lapangan yang menemukan banyaknya keluhan masyarakat dalam hal pelayanan yang diberikan pada saat mengurus e-KTP *online*.

Berdasarkan data yang diperoleh dari kantor Kecamatan Pauh kota Padang (Bulan Januari-Agustus 2021) pada Kecamatan Pauh Padang terdapat 2.620 orang masyarakat yang melakukan pendaftaran e-KTP *online*. Pada Kecamatan Pauh Padang terdapat 9 kelurahan. Pada masing-masing kelurahan masyarakat yang melakukan pengurusan e-KTP *online* adalah sebagai berikut, Binuang Kampuang Dalam sebanyak 186 orang, Kelurahan Cupak Tengah sebanyak 586 orang, Kelurahan Kapala Koto sebanyak 210 orang, Kelurahan Koto Lua sebanyak 296 orang, Kelurahan Lambung Bukik sebanyak 124 orang, Kelurahan Limau Manis sebanyak 219 orang, Kelurahan Limau Manis Selatan sebanyak 422 orang, Kelurahan Piai Tengah sebanyak 165 orang dan Kelurahan Pisang sebanyak 412 orang. Adapun kategori penggantian KTP yang dilakukan secara *online* yakni pengurusan KTP rusak, penggantian status alamat, identitas dan lainnya.

Berdasarkan deskripsi permasalahan di atas bahwa e-KTP merupakan kartu identitas berbasis elektronik yang sangat penting bagi setiap masyarakat, namun masih terdapat keluhan dari masyarakat kecamatan Pauh kota Padang, karena pelayanan dari pemerintah daerah setempat yang belum efektif dan terkesan lambat.

Dalam hal ini yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan saat mengurus e-KTP *online*.

Hal inilah yang menjadi minat peneliti untuk dapat merumuskan pertanyaan peneliti tentang “**Hubungan Komunikasi Pelayanan Publik dengan Kepuasan Masyarakat dalam Pengurusan e-KTP *Online* di Kecamatan Pauh Kota Padang**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana gambaran komunikasi pelayanan publik dalam pengurusan e-KTP *online* di Kecamatan Pauh Kota Padang?
- b. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dalam pengurusan e-KTP *online* di Kecamatan Pauh Kota Padang?
- c. Bagaimana hubungan komunikasi pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat dalam pengurusan e-KTP *online* di Kecamatan Pauh Kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- a. Mendeskripsikan komunikasi pelayanan publik dalam pengurusan e-KTP *online* di Kecamatan Pauh Kota Padang.
- b. Mendeskripsikan tingkat kepuasan masyarakat dalam pengurusan e-KTP *online* di Kecamatan Pauh Kota Padang.

- c. Menganalisis hubungan komunikasi pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat dalam pengurusan e-KTP *online* di Kecamatan Pauh Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

- a) Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan ilmu komunikasi dalam bidang yang berkaitan dengan komunikasi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.
- b) Sebagai tambahan literatur bagi perpustakaan Universitas Andalas dan sebagai tambahan literatur bagi peneliti selanjutnya dalam meneliti variabel yang sama.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Menambah wawasan dan pemahaman peneliti mengenai hubungan komunikasi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan e-KTP *online* di Kecamatan Pauh Kota Padang.
2. Dapat menjadi masukan bagi pelayanan Kecamatan Pauh Kota Padang dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pengurusan e-KTP *online*.

