

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Layanan publik di ranah administrasi kependudukan merupakan salah satu tanggung jawab pemerintah dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat umum. Ini melibatkan berbagai tugas dan fungsi, termasuk tugas mendaftarkan dan menerbitkan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP Elektronik). KTP Elektronik adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh pemerintah untuk mengidentifikasi status seorang penduduk dalam wilayah tertentu.

Pada zaman yang serba *digital* pada saat ini, tentunya manusia tidak luput dengan yang namanya internet. Begitu juga dengan pelayanan masyarakat yang ada saat ini, semua sudah memakai komputer dan jaringan internet yang juga menjadi kunci terciptanya pelayanan yang prima. Dengan koneksi internet yang stabil maka proses pelayanan akan menjadi lancar, namun apabila jaringan hilang kantor disdukcapil harus memberhentikan setiap pelayanannya.

Pelayanan Prima dapat tercapai dengan melakukan prosedur pelayanan sesuai dengan SOP yang ada. Pelayanan dengan menerapkan SOP akan menjadi kunci keberhasilan suatu instansi dalam mencapai kepuasan pada masyarakat dan menaikkan tingkat pelayanan pada instansi tersebut. Maka dari itu, suatu instansi seperti Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil wajib untuk memperhatikan SOP dalam setiap pelayanannya, adapun salah satu jenis dalam pelayanan pada pencatatan sipil diantaranya, KTP Elektronik. Namun terdapat pada sebuah surat kabar yang berisi tentang pendapat

dan penilaian masyarakat Kabupaten Solok Selatan terhadap pelayanan percetakan dan penerbitan KTP Elektronik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Solok Selatan. Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan masih banyak mendapatkan kritikan dari masyarakat sekitar yang mengurus KTP Elektronik pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan. Beberapa contoh ulasan masyarakat yaitu, lamanya penerbitan KTP Elektronik yang bisa mencapai 4 jam lamanya. Lamanya penerbitan KTP Elektronik yang terjadi pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Solok yang membuat para masyarakat yang ingin membuat KTP Elektronik resah dengan keadaan tersebut. ( *Koran Berita Singgalang, Senin 04 Juni 2018*)

Alasan penulis mengambil judul Tugas Akhir tersebut adalah karena banyaknya keluhan dari masyarakat Solok Selatan yang terdapat pada ulasan masyarakat yang ada untuk melakukan suatu urusan yang berhubungan dengan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Solok Selatan. Contoh, lambatnya pelayanan pada percetakan KTP Elektronik yang bahkan bisa memakan waktu selama 3 sampai 4 jam.

Faktor yang menyebabkan kurangnya kepuasan masyarakat akibat dari pelayanan yang kurang menyenangkan adalah kurangnya kesadaran dari pihak pimpinan dan pegawai akan pentingnya kenyamanan dan kepuasan masyarakat. Karena pentingnya kepuasan masyarakat maka penulis memilih judul **“PROSEDUR PELAYANAN DALAM PENERBITAN KTP ELEKTRONIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SOLOK SELATAN”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana prosedur pelayanan dalam penerbitan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan?
- b. Apa saja masalah/kendala yang terdapat dalam prosedur pelayanan penerbitan KTP Elektronik ?
- c. Apa solusi untuk kendala yang terjadi dalam penerbitan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilaksanakan magang di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan adalah:

- a. Untuk mengetahui secara prosedur pelayanan dalam penerbitan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan.
- b. Untuk mengetahui masalah/kendala yang terjadi dalam penerbitan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan.
- c. Untuk mengetahui solusi dalam mengatasi kendala yang terjadi dalam penerbitan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan.

## **1.4 Metode Penelitian**

Agar dapat memperoleh data dan keterangan yang dapat di uji kebenarannya, maka studi ini menggunakan metode Pengumpulan data dari :

a. Observasi

Pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan terhadap prosedur pelayanan dalam penerbitan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan.

b. Studi Pustaka

Pengumpulan data dari membaca buku-buku yang berhubungan dengan tugas akhir ini yang dapat membantu penulis dalam mengumpulkan data yang diperlukan.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh laporan ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan untuk laporan tugas akhir dalam beberapa bab sebagai berikut :

#### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan pendahuluan yang meliputi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II           LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas tentang pengertian prosedur, pelayanan, administrasi publik, ktp elektronik.

#### **BAB III           GAMBARAN UMUM PROFIL DINAS KEPENDUDUKAN**

## **DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SOLOK SELATAN**

Bab ini berisikan gambaran kantor Disdukcapil Kabupaten Solok Selatan Visi, Misi, Moto dan Struktur Organisasi beserta tugas pokok para pegawai Kantor Disdukcapil Solok Selatan

### **BAB IV PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan tentang macam-macam jenis pelayanan dan prosedur pelayanan penerbitan KTP Elektronik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan.

### **BAB V PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan dan saran berdasarkan hasil-hasil pembahasan dari pelaksanaan magang yang dilakukan oleh penulis.

