

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang/kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu Miftah Thoha (Nashuddin,2016:113). Menurut Agung Kurniawan (Mirnasari, Rina Mei, & F. Suaedi,2013 : 74) “pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Pelayanan dibedakan menjadi dua, pelayanan masyarakat dan pelayanan umum (*public service*). Pelayanan masyarakat merupakan serangkaian aktivitas yang dikerjakan kemudian memberikan jasa-jasa serta kemudahan bagi masyarakat, sedangkan pelayanan umum (*public service*) merupakan pelayanan yang berdasarkan syarat-syarat efisiensi, efektifitas serta penghematan dengan melayani kepentingan umum dibidang produksi atau distribusi yang bergerak di bidang jasa-jasa vital. Handayani (Nashuddin,2016 :113)

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan :

“pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas

barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”

Beberapa pelayanan administratif seperti pelayanan KTP, akte kelahiran, sertifikat tanah, dan perizinan, merupakan pelayanan yang dilaksanakan untuk menjamin kebutuhan dasar hak serta kebutuhan masyarakat sebagai warga Negara.

Pengertian tersebut telah secara jelas menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas pemberian pelayanan melalui pemenuhan hak serta kebutuhan masyarakat Indonesia dengan berlandaskan hukum yang berlaku. Adanya aturan hukum yang dimuat secara jelas maka pelaksanaan pelayanan publik memiliki jaminan serta kepastian hukum dalam hal penyediaan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi. Kemudian, adanya kepastian hukum sangat berguna untuk memberikan perlindungan bagi seluruh warga Negara dari praktek penyalahgunaan wewenang pada penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan berupa KTP dan akte kelahiran sendiri merupakan hal yang sangat vital didalam kehidupan warga karena kedua hal tersebut menjamin keberadaan, identitas warga serta hak sipil lainnya. Pelayanan jenis itu tentunya sangatlah penting serta menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh Negara (Dwiyanto, 2010 :20).

Di kota malang sendiri telah membuat kebijakan administrasi kependudukan pada tahun 2007 dengan dikeluarkannya Peraturan Daerah

Kota Malang No. 15 Tahun 2007 tentang penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Lingkungan Kota Malang. Pada bab I menyatakan Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik.

Pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah berusaha memberikan pelayanan kepada publik, dengan menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pelayanannya meliputi Pendaftaran Penduduk berupa Penerbitan Kartu Keluarga (KK), Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pelaporan Pendaftaran Perpindahan Penduduk dan lain sebagainya. Kemudian Pelayanan Pencatatan Sipil meliputi, Pencatatan Kelahiran, Pencatatan kematian, Pencatatan Perkawinan dan lain sebagainya ([dipendukcapil.malangkota.go.id](http://dipendukcapil.malangkota.go.id)). Hal ini menunjukkan adanya suatu komitmen pada instansi dalam menyelenggarakan dan memberikan pelayanan bagi publik.

Namun dalam penyelenggaraan pelayanannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang masih berbelit-belit, seperti yang dilansir pada Malangvoice (diakses 14-12-2020) menyatakan beberapa warga memperlumaskan pelayanan yang ada di Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) tersebut, karena masih berbelit-belit, proses pengambilan hasil perekaman e-KTP tidak terstruktur dengan baik, serta masih harus mengatire lama. Adapun jenis layanan yang dirasa kurang

memuaskan, yaitu pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akte Kelahiran. Sehingga penelitian ini dilakukan untuk meneliti lebih lanjut bagaimana pelayanan penerbitan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pelayanan penerbitan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 89 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil?
2. Apa faktor penghambat dan faktor pendorong dalam pelayanan penerbitan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendeskripsikan pelayanan penerbitan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 89 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Untuk mendeskripsikan faktor penghambat dan faktor pendorong pelayanan penerbitan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **a. Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian ini bisa digunakan sebagai sarana untuk menambah wawasan dan informasi berkenaan dengan pelayanan penerbitan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang serta mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang pentingnya pelayanan penerbitan e-KTP di instansi pemerintahan, khususnya bagi penulis serta masyarakat pada umumnya dan juga bisa menjadi bahan koreksi hingga masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

### **b. Manfaat Teoritis**

1. Dapat menambah ilmu pengetahuan serta memberikan kontribusi pemikiran untuk pengembangan Ilmu Administrasi Negara.
2. Dari penulisan ini dapat kita ambil manfaatnya dari apa yang telah diteliti.
3. Sebagai pelajaran serta pedoman untuk penelitian selanjutnya yang lebih baik.