

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa Negara berkewajiban memberikan pelayanan kepada setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima.

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa (1) Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945; (2) Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik; (3) Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas; (4) Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi

yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Kegiatan Pelayanan publik hadir untuk memberi pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik dalam menjalankan misi, tujuan dan programnya menganut prinsip efisiensi dan efektivitas, tetapi kedudukan masyarakat sebagai *stakeholder* harus dilayani secara maksimal. Pelayanan publik merupakan hak masyarakat mengandung prinsip kesederhanan, kepastian waktu, ketepatan, keamanan, kejelasan, tanggung jawab, kemudahan akses, kesopanan, kedisiplinan, keramahan serta kenyamanan.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, aparatur pemerintah/birokrat masih menunjukkan posisi yang kuat sebagai regulator sehingga bersifat statis dalam memberikan layanan terhadap publik. Perangkat pemerintahan masih menemui kesulitan dalam memilih dan memilah antara kepentingan menjalankan fungsi regulator dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan. Sehingga aparat pemerintah harus mereformasi dan mengubah konsep maupun pola pikir serta kinerja penyelenggaraannya.

Dalam rangka mencapai pelayanan publik dalam bidang administrasi, pemerintah mengeluarkan kebijakan-kebijakan yang sifatnya komperensif dan berlaku secara nasional. Sehingga lahirlah Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Governmet, UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, yang pada prinsipnya menjamin

administrasi kependudukan dan pelayanannya dalam rangka mencapai efektifitas dan efisiensi.

Berkaitan dengan mereformasi perilaku dan pola pikir birokrat, Warsito Utomo (2007: 206) menyatakan bahwa ada tiga hal yang diperhatikan dalam mereformasi birokrasi adalah 1) komitmen dan dukungan dari pimpinan atau atasan, 2) bahwa bawahan merasa perlunya reformasi tersebut dan yang 3) bahwa para pemimpin seharusnya merupakan aktor utama sebagai pereformasi sebelum dirinya sendiri merupakan bagian yang harus direformasi. Lebih lanjut Utomo menyatakan marilah merencanakan reformasi birokrasi dengan berpikiran untuk membuat suatu sistem birokrasi atau administrasi publik yang tangguh. Hal ini tidak hanya disebabkan oleh struktur organisasi terlalu gemuk atau banyaknya fungsi ataupun tidak seimbangny beban kerja dengan kemampuan kerja.

Oleh karena itu birokrasi di Indonesia yang ada harus mulai dibenahi disegala bidang pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat yang optimal. Pelayanan publik oleh birokrasi harus memuaskan publik itu sendiri dan tentunya sangat bergantung pada tata kelola pemerintahan yang baik. Pemerintahan birokrasi yang bermakna, tidak hanya membawa aspirasi diri sendiri (dalam hal pemerintahan saja) akan tetapi merupakan birokrasi yang membawa kebijakan kepedulian masyarakat, persatuan yang didasarkan atas kesepakatan bersama antara stakeholder. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Thoha (2007: 61), *Good Governance* sangat mempengaruhi sistem birokrasi. Paradigma baru ini

menekankan pada peranan manajer publik agar memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pendapat ini mengindikasikan bahwa reformasi birokrasi harus diawali oleh *Good Governance*. Pemerintah pusat sampai dengan daerah melaksanakan transparansi, akuntabilitas dan manajerial yang bersih, bebas dari korupsi.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara. Penyelenggara pelayanan publik belum mampu mencapai keberhasilan secara maksimal. Tingkat kualitas pelayanan publik belum memberi kepuasan kepada masyarakat. Tentunya hal ini bergantung pada faktor pelaksana pelayanan publik dan faktor penunjang lainnya. Selain itu pemanfaatan E-KTP juga berkaitan dengan hak pilih warga dalam Pemilihan Umum sesuai dengan PKPU No. 8 Tahun 2016, sehingga pemerintah harus memberikan wadah yang seluas-luasnya dalam pelayanan publik belum mencapai keberhasilan sepenuhnya.

Dalam hubungan pelayanan birokrat/aparatur pemerintah terhadap pelayanan publik maka Pemerintah Kota Kedung/Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menempuh kebijakan pendekatan pelayanan ke wilayah kecamatan tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan yakni pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Kebijakan ini untuk mengarahkan aktifitas pelayanan bagi masyarakat sebagai target group kearah pencapain tingkat kualitas pelayanan Dengan mendekatkan pelayanan

diharapkan antusiasme masyarakat semakin tinggi dalam melengkapi dirinya dengan E-KTP.

Adapun salah satu kecamatan di Jepara yaitu kecamatan Kedung adalah salah satu tempat yang memberikan pelayanan publik mengenai E-KTP. Namun penyelenggaraan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik tersebut masih dihadapkan pada berbagai kendala dan belum mencapai sasaran bagi anggota masyarakat wajib E-KTP.

Tabel 1. Data Kependudukan Kecamatan Kedung Tahun 2016

NO	DESA	JUMLAH PENDUDUK		
		L	P	JUMLAH
1	Kedung Malang	2388	2179	4567
2	Karangaji	2365	2389	4754
3	Tedunan	1389	1395	2784
4	Sowan Lor	3908	3967	7875
5	Sowan Kidul	3054	3092	6146
6	Kalianyar	492	316	808
7	Surodadi	1971	2060	4031
8	Panggung	1052	1003	2055
9	Bulak Baru	502	494	996
10	Jondang	1306	1269	2575
11	Wanusobo	1309	1340	2649
12	Bugel	3900	3933	7833
13	Dongos	3642	3627	7269
14	Menganti	3574	3552	7126
15	Tanggul Tlare	395	341	736
16	Kerso	2499	2384	4883
17	Rau	1765	1761	3526
18	Sukosono	3216	3216	6432
Jumlah		38727	38318	77045

Sumber: Profil Kecamatan Kedung Tahun 2016

Berdasarkan hasil observasi peneliti di Kecamatan Kedung bahwa target dari tahun 2016 bisa mencapai 53.076 dari berbagai desa yang ada di

Kecamatan Kedung tetapi hanya 39.562 (74,54%) yang dapat tercapai. Hal ini di sebabkan karena sosialisasi penggunaan E-KTP kepada masyarakat tidak dapat merata, sehingga masyarakat tidak dapat memenuhi jadwal yang telah ditentukan oleh pemerintah, serta kesibukan masyarakat yang cukup tinggi. Selain itu masih ditemukan ketidakjelasan data penduduk seperti masih tercatat ulang nama penduduk yang sama, masih tercatat warga yang sudah pindah/meninggal sebagai wajib E-KTP, terkadang sulit mencari arsip/berkas data penduduk yang mutasi masuk di Kecamatan Kedung.

Kondisi seperti ini menunjukkan bahwa kegiatan pelayanan belum memuaskan. Masih terdapat banyak keluhan yang disampaikan masyarakat Kecamatan Kedung dalam pengurusan E-KTP yang prosesnya tidak cepat dan tepat waktu serta data yang tidak akurat. Dengan kata lain pelayanan petugas birokrasi dalam pembuatan E-KTP di kantor Kecamatan Kedung belum memberikan kepuasan bagi masyarakat Kecamatan Kedung.

1.2. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian sangat penting karena sangat luasnya masalah dan keterbatasan kemampuan peneliti. Pembatasan ruang lingkup ini dimaksudkan agar masalah yang diteliti dapat dianalisa secara seksama dengan dititikberatkan pada:

1. Analisis secara seksama menganalisis kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Kedung.

2. Upaya apa saja yang diberikan untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik dalam pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Kedung

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah kualitas pelayanan E-KTP tersebut, maka dapat dirumuskan masalah pokok dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Kedung?
2. Kendala apa saja yang dialami oleh masyarakat dalam mendapatkan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Kedung?
3. Upaya apa saja yang diberikan pemerintah Kecamatan kepada masyarakat dalam pelayanan publik dalam pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Kedung?

1.4. Batasan Penelitian

Agar penulisan skripsi ini tidak menyimpang dan mengambang dari tujuan yang semula direncanakan sehingga mempermudah mendapatkan data dan informasi yang diperlukan, maka penulis menetapkan batasan-batasan penelitian pada pelayanan publik dalam pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Kedung.

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk:

1. Menganalisa kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Kedung
2. Menganalisa kendala yang dialami oleh masyarakat dalam mendapatkan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Kedung
3. Menganalisa upaya yang diberikan pemerintah Kecamatan kepada masyarakat dalam pelayanan publik dalam pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Kedung

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Dapat memperoleh ilmu dan wawasan serta gambaran untuk memahami bagaimana proses pelayanan publik dalam pembuatan KTP Elektronik.

1.6.2. Manfaat Praktis

Dari hasil analisis yang didapatkan dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi:

- a. Bahan informasi bagi pemerintah kota Kedung/pemerintah kecamatan kedung tentang fungsi pelayanan aparat birokrasi terhadap publik dalam penyelenggaraan pembuatan KTP elektronik.

- b. Sebagai wahana pengembangan diri penulis dalam mencermati permasalahan sesuai disiplin ilmu yang berkaitan dengan pelayanan publik.
- c. Sebagai bahan informasi bagi pihak-pihak yang akan mengadakan penelitian lebih lanjut tentang kualitas pelayanan publik.

