

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pemerintah yang baik pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik birokrasi di lingkungan pemerintah, swasta sebagai perpanjangan tangan pemerintah dan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintah yang baik adalah pemerintah yang dekat dan mengayomi masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Esensi pemerintahan yang baik (Good Governance) dapat dilihat dengan terlaksananya pelayanan publik yang baik. (Muhammad Fitri Rahmadana 2020:1).

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik atau penyelenggaran merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan

kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintah. (Muhammad Fitri Rahmadana 2020:4).

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1954 mengamanatkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima.

Pelayanan publik yang diharapkan adalah sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan apratur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003, menyatakan pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1: menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan

pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang No.23 Tahun 2006 adalah terwujudnya *Database* Kependudukan, Tertib penerbitan nomor Induk Kependudukan (NIK), tertib dokumen Kependudukan, untuk mewujudkan tujuan utama penyelenggaraan administrasi kependudukan tersebut, perlu penerapan kartu tanda penduduk (KTP) yang berbasis NIK secara nasional (KTP Elektronik) untuk setiap penduduk wajib KTP. Pemanfaatan E-KTP diharapkan dapat berjalan lancar karena memiliki fungsi dan kegunaan yang sangat membantu pemerintah dan masyarakat yang bersangkutan dalam hal pemberian dan pemanfaatan pelayanan publik.

Pelaksanaan E-KTP dipandang sangat relevan dengan rencana pemerintah dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berbasis teknologi untuk mendapatkan hasil data kependudukan yang lebih tepat dan akurat. E-KTP merupakan KTP nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang diatur dalam undang-undang No.23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, peraturan presiden No. 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis nomor induk kependudukan secara nasional, dan peraturan presiden No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas peraturan presiden No. 26 Tahun 2009. Pemerintah perlu melaksanakan program tersebut dengan sebaik-baiknya, sehingga nantinya akan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintah dan swasta karena E-KTP merupakan *elektronik* KTP yang dibuat dengan sistem komputer, sehingga

dalam penggunaannya nanti diharapkan lebih mudah, cepat dan akurat. Pemerintah membuat kebijakan program E-KTP baik bagi masyarakat, bangsa dan Negara dimaksudkan agar terciptanya tertib administrasi.

Oleh karena itu kantor Kecamatan Cempaga Hulu agar mampu menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, seperti mencegah terjadinya peluang adanya KTP palsu atau KTP ganda yang selama ini banyak disalahgunakan oleh masyarakat yang menyebabkan kerugian bagi Negara.

Kantor Kecamatan Cempaga Hulu menerapkan program E-KTP bertujuan untuk mencegah terjadinya peluang tersebut. E-KTP ini memiliki sebuah chip yang memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data diri seorang. Rekaman elektronik ini berisi biodata, pasfoto, tanda tangan, sidik jari dan iris (foto retina). Pemerintah pusat telah menerapkan lima tahapan agar menjamin keakuratan data dari setiap warga sehingga E-KTP tersebut tidak dapat diperbanyak atau digandakan, tahapan-tahapan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penerima data dari pemohon yang ingin melakukan perekaman KTP
2. Pembacaan biodata
3. Melakukan perekaman foto
4. Melakukan perekaman tanda tangan
5. Scan sidik jari
6. Scan retina mata
7. Memberikan E-KTP kepada masyarakat

Yang menjadi latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah dengan semakin berkembangnya eksistensi pelayanan di Kantor Kecamatan Cempaga

Hulu, muncul pula berbagai masalah dalam pelayanan Kecamatan Cempaga Hulu kepada masyarakat seperti pelayanan administrasi kependudukan/kartu tanda penduduk. Informasi yang ditemukan secara langsung dan melalui media masa kadangkala mengungkapkan berbagai kelemahan pelayanan pemerintah yang menceminkan ketidakpuasan masyarakat. Kinerja profesionalisme birokrasi seringkali dinilai lemah, lamban, kaku, berbelit-belit, menuntut imbalan, diskriminitif, kurang ramah, disertai fasilitas pelayanan yang kurang memuaskan. Hal ini merupakan fenomena dan isu yang menimbulkan kesenjangan mewarnai proses hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan. Keadaan ini memberikan isyarat bahwa kajian dan analisis pelayanan publik merupakan hal yang penting, relevan dan actual.

Dari uraian dan pandangan dikemukakan sebelumnya, maka yang menjadi fokus permasalahan adalah fungsi pelayanan birokrasi. Uraian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik belum memberikan kepuasan kepada masyarakat baik menyangkut kinerja maupun penggunaan jasa pelayanan.

Dalam hubungan pelayanan birokrat atau aparatur pemerintah terhadap pelayanan publik maka pemerintah Kecamatan Cempaga Hulu Kependudukan dan pencatatan sipil telah mengambil 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 ke arah pencapaian tingkat kualitas pelayanan. Dengan mendekatkan pelayanan, diharapkan antusiasme masyarakat semakin tinggi dan peduli terhadap kesadaran tentang betapa pentingnya memiliki kartu tanda penduduk E-KTP. Namun penyelenggaraan pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk

tersebut masih dihadapkan pada berbagai kendala dan belum mencapai sasaran bagi anggota masyarakat wajib E-KTP.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Cempaga Hulu Kabupaten Kotawaringin Timur”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan E-KTP di kecamatan Cempaga Hulu Kabupaten Kotawaringin Timur.

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan yang ada, maka tujuan dari penulisan ini adalah untuk menjelaskan dan mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan dalam pembuatan E-KTP di kecamatan Cempaga Hulu Kabupaten Kotawaringin Timur.

D. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik berupa manfaat akademis, praktis dan teoritis.

a. Akadmis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi civitas akademika mengenai pada pelayanan dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Cempaga Hulu Kabupaten Kotawaringin Timur.

b. Praktis

penelitian ini bermanfaat untuk memberikan masukan kepada pelayanan publik dalam hal ini pihak manajemen organisasi atau perusahaan tentang pandangan masyarakat terhadap kinerja pelayanan selama ini sehingga pelayanan public dapat memperbaiki atau meningkatkan standar pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat.

c. Teoritis

1. Sebagai sarana pembelajaran dan pengetahuan bagi peneliti, mengenai Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan E-KTP di Kecamatan Cempaga Hulu Kabupaten Kotawaringin Tinur.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan, informasi pengetahuan bagi para pembaca

