

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara jika ditinjau dari sudut pandang filosofis memiliki tugas penting yaitu mensejahterakan seluruh masyarakatnya. Dalam rangka mensejahterakan rakyat itulah, maka negara mempunyai kewajiban dalam memfasilitasi pemenuhan kebutuhan dasar warga negara baik kebutuhan akan sandang, pangan, papan maupun kebutuhan akan pendidikan, kesehatan, rekreasi, air bersih dan lain sebagainya. Oleh sebab itu lahirlah tugas pokok dan fungsi negara yang dilaksanakan oleh sebuah pemerintahan yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Di Indonesia sendiri, memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam konteks pemenuhan kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat merupakan hal yang diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alinea ke-4 sebagaimana berikut:

“...Kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu pemerintah negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia, yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial...”

Berdasarkan amanat Undang-Undang Dasar itulah Pemerintah Indonesia menjalankan tugas dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dengan dikeluarkannya Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada dasarnya Pelayanan Publik merupakan serangkaian proses yang dilakukan dengan tujuan memberikan pelayanan baik dari pemerintah pusat, pemerintah daerah dan Badan usaha yang dimilikinya kepada penerima pelayanan yaitu seluruh elemen masyarakat Indonesia, sebagaimana diamanatkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dari definisi diatas dilihat bahwa sasaran pelayanan publik adalah warga negara dan penduduk. Bila digunakan istilah penduduk berarti siapa saja yang mendiami

wilayah NKRI berhak mendapat pelayanan. Bentuk pelayanan ada dua yaitu pelayanan barang dan jasa terutama ketika terjadi bencana, dan pelayanan administratif seperti, pembuatan KTP, surat keterangan nikah, surat keterangan kematian dan lain-lain.

Selanjutnya dalam pasal 1 No. 2 undang-undang No. 25 Tahun 2009 dikatakan bahwa, penyelenggara pelayanan publik adalah pemerintah atau semua institusi yang merupakan lembaga pemerintahan.

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 kemudian dijabarkan secara lebih kongkrit dalam peraturan pemerintah No. 96 Tahun 2012 Tentang pelayanan publik.

Dalam konteks penyelenggaraan Pelayanan Publik, pemerintah adalah aktor pertama yang bertanggung jawab dalam pemenuhan hak-hak masyarakat sehingga penyelenggaraan Pelayanan Publik hendaknya tidak dipandang hanya untuk memenuhi kewajiban semata namun memperhatikan aspek kualitas dan aspek keterlibatan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Di samping itu perubahan paradigma dari manajemen publik baru (*New Public Management*) menjadi paradigma yang berdasarkan konsep-konsep yang pada hakikatnya sesuai dengan nilai-nilai yang ada dimasyarakat (*New Public Service*) membawa implikasi terhadap penyelenggaraan pelayanan public di mana dalam pemberian pelayanan terdapat perihal timbal balik antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan, disini rakyat ditempatkan sebagai penerima layanan. Indonesia sebagai Pemilik Pemerintahan (*owner of government*) dan pemerintah menjadi pelaku publik service yang cepat dan berkualitas. Hal ini diungkapkan oleh Denhardt & Denhardt (dalam Surjadi, 2013) di mana ditegaskan bahwa Pelayanan Publik seharusnya tidak berfokus kepada kepentingan pelanggan atau pengguna jasa (*customer/client*) akan tetapi harus berorientasi pada kepentingan masyarakat atau warga negara (*citizen*).

Fenomena saat ini penyelenggaraan Pelayanan Publik masih belum maksimal dan sesuai dengan yang diharapkan, sebagaimana dikatakan oleh Asisten Deputi Koordinasi Implementasi Pemantauan dan Evaluasi Pelayanan Publik I, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Noviana Adrina, sebagai berikut:

Kualitas Layanan Publik masih rendah, kondisi birokrasi masih rumit, dan membuat tingkat kepuasan masyarakat pun menjadi rendah, seperti halnya, seperti halnya birokrasi itu masih gemuk, lamban dan belum professional, belum mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan investor, (<http://galamedia news.com>).

Selain itu, rendahnya kualitas Pelayanan Publik di Indonesia dapat dilihat dengan banyaknya laporan masyarakat ke Ombudsman Republik Indonesia selama Tahun 2019 yang sebagian besar merupakan keluhan atas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. Dari 15.629 laporan yang masuk, 26,51% ialah keluhan terhadap Pemerintah Daerah.

Hal pokok yang menjadi perhatian adalah bahwa suatu pelayanan itu terdiri dari suatu penyelenggaraan dan penerimaan layanan (customer). Makin luasnya lingkup layanan dan jasa-jasa publik (public service) yang dikelola pemerintah mengikuti segenap aspek kehidupan masyarakat, hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan publik. Pemerintah dalam menjalankan pelayanan memiliki tiga fungsi pokok dengan tidak melihat tingkatan atau strata dalam masyarakat (deskriminasi), yaitu fungsi pelayanan masyarakat (public services function), fungsi pembangunan (development function) dan fungsi perlindungan (protection function) yang kemudian akan melahirkan barang dan jasa yang dibutuhkan dalam etika administrasi negara. (Hardiyansyah 2011;92)

Pelayanan yang baik dan berkualitas bukan hanya tercermin dari sikap ramah dan senyum saja. Sikap ramah dan senyum hanya merupakan bagian kecil dari unsur-unsur yang bisa menciptakan kepuasan masyarakat. Pada hakekatnya ada lima dimensi dari kualitas pelayanan yaitu, ketepatan waktu, kebijakan dalam pelayanan, sarana prasarana pelayanan publik, sistem informasi pelayanan publik, konsultasi dan pengaduan. (Suwardjono 2011:170)

Peran pemerintah dalam sebuah negara untuk menciptakan sebuah lingkungan yang kondusif dalam menghadapi era globalisasi merupakan sesuatu yang mutlak yang harus dilakukan. Visi pemerintah sebuah negara selain memiliki dimensi internal (cita-cita bangsa yang bersangkutan) tidak pula dapat dilepas dengan aspek eksternal yang ada, terutama yang berhubungan dengan trend

hubungan-hubungan antara negara dan antara anggota masyarakat di era-era mendatang. Untuk mendukung peran pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, upaya peningkatan kualitas pelayanan dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah terhadap masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara.

Sesuai dengan UU no. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, setiap penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. Secara umum pelayanan publik ada tiga jenis yaitu, pelayanan fisik, pelayanan non fisik, dan pelayanan administratif. (UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik). Pelayanan fisik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik dan air bersih. Pelayanan non fisik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi dan pos. Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, berkaitan dengan status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, dan kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang. Misalnya kartu tanda penduduk (E-KTP), akte kelahiran, akte kematian, buku nikah, sertifikat tanah, IMB, paspor, STNK, BPKB, dan lain sebagainya.

Sebagai tindak lanjut pelaksanaan undang-undang pelayanan publik tersebut, maka telah ditetapkan peraturan pemerintah Nomor 96 tahun 2009 tentang pelaksanaan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Permen – PANRB Nomor 36 tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan. Revisi peraturan ini perlu dilakukan

karena dipandang peraturan yang sebelumnya kurang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin banyak dipergunakan sebagai sarana penunjang pelayanan, serta untuk mempermudah proses penyusunan, dan meningkatkan kemandirian unit pelayanan dalam penyusunan standar pelayanan. Berdasarkan peraturan perundang-undangan dan fakta yang terjadi di lapangan pemerintah ternyata lebih dahulu membuat kebijakan reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi berkenaan dengan langkah-langkah strategi untuk membangun aparatur negara agar lebih berdaya guna dan berhasil dalam guna mengemban tugas umum pemerintah dalam pembangunan nasional. Kebijakan ini dilatar belakangi oleh praktik KKN yang masih tinggi, kualitas pelayanan yang belum memadai, tingkat efisiensi, dan akuntabilitas yang rendah, termasuk disiplin dan etos kerja yang masih memprihatikan, pada saat yang sama juga terjadi perubahan lingkungan strategis seperti kemajuan teknologi, komunikasi dan informasi, krisis ekonomi global, persaingan antara negara dan lain sebagainya. Visi reformasi yang disampaikan Kemen – PANRB adalah terciptanya tata kelola pemerintah yang baik, sedangkan misi reformasi adalah penyempurnaan peraturan perundangan, modernisasi birokrasi melalui penggunaan IT, mengembangkan budaya, nilai-nilai kerja dan perilaku positif, restrukturisasi organisasi, peningkatan kualitas, SDM, penyederhanaan sistem kerja, prosedur dan mekanisme kerja, dan mekanisme kontrol yang efektif.

Tujuan dari birokrasi pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat, dan sangat memegang peran strategis dalam mewujudkan visi dan misi negara. Secara universal strategi birokrasi pemerintah tertuang dalam berbagai fungsi terkait dengan kepentingan negara dan masyarakat yaitu, fungsi pelayanan (service) , fungsi aturan (regulasi), fungsi pemberdayaan, fungsi pengayom, dan fungsi sebagai pengelola aset negara. Berkaitan dengan pelayanan publik yang diberikan birokrasi pemerintah, dimana pelayanan publik adalah suatu pemberian jasa baik pemerintah serta pihak swasta yang mengatas namakan pemerintah ataupun pihak swasta dengan masyarakat, maupun tanpa pembayaran untuk memenuhi kebutuhan kepentingan masyarakat berdasarkan pendapat. Kualitas pelayanan di kota Kupang yang akan menjamin keberhasilan pelayanan tersebut, sebaliknya kualitas

pelayanan yang rendah akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. (Albrow,1889:83).

Suatu keberhasilan pelayanan dapat dilihat dari bentuk pemerintahan dan kualitas masyarakatnya yang selalu memerlukan pelayanan yang namanya pelayanan publik. Pelayanan publik yaitu suatu keharusan kepada negara maupun pemerintah untuk melayani warga negaranya. Pelayanan bukan hal mudah untuk dilakukan, serta banyak masyarakat yang gagal dalam menerima pelayanan. Kegagalan dan keberhasilan suatu pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil bisa ditentukan melalui suatu pelayanan yang diberikan dan bagaimana proses pelayanan yang diberikan. Salah satunya adalah pelaksanaan pelayanan dinas kependudukan dan catatan sipil di Kota Kupang juga dituntut untuk memberikan suatu pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan bagi masyarakat Kota Kupang. Berdasarkan penjelasan tersebut di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik dalam pengurusan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Kupang.

Penelitian ini dilakukan pada instansi pemerintah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) yang beralamat di Jln, S.K.Lerik No.1, Kelurahan Kelapa Lima, Kecamatan Kelapa Lima. Berada di pusat Kota Kupang yang berada tepat di samping Rumah Sakit Kupang kota. Kota Kupang memiliki 51 kelurahan dan 6 kecamatan yang pertumbuhan penduduknya terus naik dari tahun 2017 sampai dengan 2020 yang awalnya 402.286 jiwa di seluruh kecamatan Kota Kupang pada tahun 2017 sampai 2020 jumlahnya mencapai 435.400 jiwa diseluruh kecamatan Kota Kupang, sehubungan dalam hal pembuatan E-KTP di Kota Kupang setidaknya masyarakat yang telah mengantongi dan yang belum memiliki E- KTP elektronik dapat dilihat dalam jumlah penduduk yang sudah melakukan perekaman dalam periode empat tahun terakhir dapat dilihat pada table berikut ini

Tabel 1:1 Penerbitan E-KTP dari tahun 2017 sampai 2020

No	Tahun	Wajib e-ktp	Sudah merekam e-KTP	
----	-------	-------------	---------------------	--

				Belom merekam e-KTP
1	2017	322.451	92.440	230.011
2	2018	322.681	103.220	219.461
3	2019	410.115	112.242	287.873
4	2020	422.325	120.238	302.087

Sumber: dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota kupang

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah penduduk wajib E-KTP setiap tahun mengalami peningkatan dan penduduk yang sudah melakukan perekaman E-KTP setiap tahun juga mengalami peningkatan. Tetapi setiap tahunnya juga masih ada warga yang belum melakukan perekaman E-KTP. Banyak warga kota Kupang yang belum melakukan perekaman ktp elektronik karena kurangnya kesadaran dari warga itu sendiri. Dari begitu banyaknya jumlah penduduk warga kota Kupang wajib E-ktp, masih banyak juga warga yang belum melakukan perekaman E-KTP. Selain kesadaran dari masyarakat sendiri faktor penghambat juga terjadi dari dinas sendiri, dimana dinas hanya mempunyai satu unit komputer saja sehingga ketika proses pencetakan E-KTP membutuhkan waktu yang lama. dimana Pemerintah kota Kupang sudah menyiapkan fasilitas perekaman di setiap kantor Kecamatan kota Kupang. Pemerintah kelurahan juga sudah menghimbau warga yang belum melakukan perekaman E-ktp agar segera melakukan perekaman di kantor kecamatan, pemerintah Kota Kupang juga sedang mendesain program untuk melakukan perekaman keliling untuk melakukan perekaman bagi warga lanjut usia yang tidak bisa datang ke kantor DISDUKCAPIL maupun kecamatan untuk melakukan perekaman.

Oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “**Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota kupang**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pernyataan pada latar belakang maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan E-KTP Pada Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kota Kupang

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pengurusan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di kota Kupang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat akademis sebagai berikut:

1. Bagi akademisi, memberikan kontribusi bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara terutama terkait dengan kualitas pelayanan publik dalam pengurusan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota kupang
2. Bagi peneliti lain, penelitian ini diharapkan menjadi rujukan dan sumber informasi untuk mengkaji bidang atau topik yang sama demi pengembangan ilmu pengetahuan terkait Administrasi Negara

1.4.2Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis sebagai berikut:

1. Bagi pemerintah, penelitian ini diharapkan menjadi kontribusi pemikiran dari sudut akademis bagi pemerintah di semua level pemerintahan dalam melaksanakan perannya sebagai pembuat

kebijakan atau program pembangunan khususnya berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dalam kepengurusan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Kupang.

2. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan baru kepada masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan publik dalam pengurusan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Kupang.