

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi ini, birokrasi juga tidak luput dari sasaran reformasi, hal ini dapat dilihat dari bergesernya paradigma pemerintah dari penguasa menjadi pelayan. Perubahan paradigma ini disebabkan oleh kekecewaan masyarakat terhadap pemerintah karena pemerintah dianggap sudah tidak mampu dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kegagalan pemerintah tersebut juga dipicu juga adanya penyalahgunaan wewenang aparatur pemerintahan yang diberikan kepada masyarakat yang tidak efisien, efektif, tidak responsif dan kurang peka terhadap aspirasi dan kebutuhan masyarakat terhadap perkembangan lingkungan global yang mendorong suburnya praktik-praktik kolusi, korupsi, dan nepotisme yang mendorong masyarakat menginginkan pemerintahan yang baik. Misalnya potret buramnya pelayanan publik di Indonesia masih banyak instansi yang tidak memiliki prosedur yang jelas dalam menyediakan pelayanan, prosedur pelayanan yang berbelit-belit sangat menyusahkan masyarakat, serta waktu pelayanan umumnya tidak efisiensi serta pelayanan sangat lambat yang memakan waktu berjam-jam.(Diakses dari <https://www.suara.com/yoursay/2020/03/21/095345/potret-buram-pelayanan-publik-di-Indonesia>, pada 30 April 2020 pukul 20:35).

Buruknya kinerja pelayanan publik saat ini disebabkan karena belum terlaksananya akuntabilitas yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mewujudkan

Pemerintah yang baik yang bercirikan *Good Governance* maka yang paling penting diterapkannya prinsip akuntabilitas dalam proses pelayanan publik. Akuntabilitas merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan tingkat pertanggungjawaban dari pemerintah yang memiliki kewenangan dalam mengatur tatanan administrasi publik, seperti lembaga eksekutif, legislatif dan yudikatif. Akuntabilitas juga merupakan syarat terciptanya penyelenggaraan pemerintah yang baik, demokratis dan amanah (*Good Governance*). (diakses dari ejournal.unsrat.ac.id pada tanggal 30 April 2020 pukul 21:50)

Konsep *Good Governance* atau tata pemerintahan yang baik merupakan salah satu upaya guna menciptakan keteraturan dan kesinambungan dalam upaya peningkatan kualitas di beberapa aspek pemerintahan. Suatu sistem tata pemerintahan yang baik tidak hanya mengacu pada perbaikan yang nampak seperti sarana dan prasarana. Namun, pengelolaan sistem pemerintahan perlu diarahkan dari *Bad Governance* menjadi *Good Governance*. Menurut *United Development Program* dalam (Dwiyanto, 2008:79) salah satu prinsip terpenting dalam mewujudkan *Good Governance* adalah prinsip akuntabilitas.

Kelembagaan yang berakuntabilitas publik, berarti lembaga tersebut senantiasa mau mempertanggungjawabkan segala kegiatan yang diamanati oleh rakyat. Demikian pula masyarakat dalam melakukan kontrol mempunyai rasa tanggung jawab yang besar untuk kepentingan bersama. Bukan hanya untuk kepentingan kelompok atau golongan saja. Tanggung jawab masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap lembaga pemerintah merupakan wujud dari partisipasi masyarakat. Hal ini amat penting memperoleh perhatian kita bersama, karena akuntabilitas itu sendiri tidak hanya diperlukan bagi pemerintah saja akan tetapi juga bagi masyarakat. Akuntabilitas masyarakat harus dibarengi dengan adanya sarana akses yang sama bagi seluruh masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap pemerintah. Jika akses dan saluran

ini diberikan oleh pemerintah, maka sarana tersebut bisa dimanfaatkan untuk berperan serta dan melakukan kontrol. Akses dan saluran ini perlu diadakan oleh pemerintah agar semua kelompok masyarakat mempunyai hak dan kesempatan yang sama dalam memanfaatkan saluran tersebut. Dengan akuntabilitas diartikan bahwa suatu instansi pemerintah telah menetapkan dan mempunyai visi, misi, tujuan dan sasaran yang jelas terhadap program kerja yang telah, sedang, atau yang akan dijalankan. Dengan akuntabilitas juga akan dapat diukur bagaimana mereka menyelenggarakan dan mempertahankan tanggung jawab mereka terhadap pencapaian hasil.

Pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparat negara sebagai abdi masyarakat, abdi bangsa dan abdi negara. Asas pelayanan publik meliputi transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Akuntabilitas adalah dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ada beberapa kelompok pelayanan publik, antara lain pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Ada sepuluh aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu, prinsip pelayanan, standar pelayanan, pola penyelenggaraan pelayanan, biaya pelayanan, pelayanan bagi masyarakat tertentu (penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil) dan pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan atas penyelenggaraan pelayanan, serta penyelesaian pengaduan dan sengketa.

Prinsip pelayanan publik meliputi, kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan. Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi prosedur, waktu, biaya, produk, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi

layanan. Pola penyelenggaraan pelayanan terdiri atas pola pelayanan fungsional (sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan), pola pelayanan terpusat (pelayanan secara tunggal berdasarkan pelimpahan wewenang), pola pelayanan terpadu (satu atap atau satu pintu pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan), dan gugus tugas (penugasan tertentu dalam memberikan pelayanan). Setiap unit pelayanan wajib menyelesaikan setiap laporan/pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan masyarakat sesuai kewenangannya. Dalam menyelesaikan pengaduan, perlu memperhatikan prioritas penyelesaian pengaduan, penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan, prosedur penyelesaian pengaduan, rekomendasi penyelesaian pengaduan, pemantauan dan evaluasi, pelaporan proses, penyampaian hasil dan dokumentasi penyelesaian pengaduan.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah adalah pelayanan pembuatan E-KTP. Berdasarkan peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman penerbitan kartu tanda penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional dijelaskan bahwa Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KTP, adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Selanjutnya, Nomor Induk Kependudukan, disingkat NIK adalah nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia. Penduduk wajib KTP yang dimaksud adalah warga negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap yang berumur 17 tahun atau telah kawin atau pernah kawin secara sah.

Pemerintah sebagai pelayan publik tentu harus memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur tentu memiliki tanggung jawab yang besar sebagai penanggungjawab penerbitan E-KTP dan kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Manggarai Timur sampai saat ini juga mendapat banyak keluhan dari masyarakat. Masalah utama yang sering terjadi dalam pembuatan E-KTP adalah blanko yang tersedia. Setiap tahun selalu mengalami masalah misalnya : stok blanko KTP habis dan ribbon/tinta habis, melalui wawancara seorang warga asal kecamatan Lamba Leda yang meminta identitasnya dirahasiakan mengaku kecewa dengan terhambatnya pelayanan pada Dispendukcapil Manggarai Timur “kami merasa kecewa pak, kami datang jauh-jauh dari kampung untuk mengurus E-KTP, tetapi sampai disini KTP kami belum juga dicetak” ujarnya dengan nada kesal, diberitakan dalam www.beritaflores.com (29/08/2018). Pada tanggal 24 Juli 2019, jaringan internet *error* sehingga menghambat pelayanan pembuatan E-KTP diberitakan dalam kupang.tribunnews.com. Warga Elar (salah satu kecamatan di Manggarai Timur) mengeluh karena pelayanan yang diberikan sangat buruk karena jaringan buruk, mesin error serta blanko KTP habis sehingga menghambat pembuatan E-KTP. Melalui wawancara “kalau jaringan sudah *error* pasti proses cetak E-KTP warga terganggu. Gangguan jaringan bisa berjam-jam lamanya. Maka itu, kami sering dikomplain. Tetapi kalau jaringan bagus biasanya kita input langsung cetak dan tidak lama proses penerbitan E-KTP warga”. Kata sekretaris Dispendukcapil Manggarai Timur, Rofinus Kuma, diberitakan dalam www.beritaflores.com (20/02/2019). Dari artikel tersebut menimbulkan lebih banyak keluhan dari masyarakat disebabkan terhambatnya pembuatan E-KTP dengan waktu yang tepat.

Berdasarkan fenomena-fenomena pelayanan yang terjadi maka penulis, tertarik untuk meneliti tentang kinerja pemerintah, dengan judul penelitian “**Akuntabilitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Manggarai Timur**”.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana akuntabilitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur?
2. Apa faktor—faktor yang menghambat dan mendukung akuntabilitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan akuntabilitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat dan mendukung akuntabilitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca, dalam arti penelitian ini dapat menambah dan memperkaya bahan pustaka yang sudah ada, baik sebagai pelengkap maupun bahan perbandingan mengenai pengaruh akuntabilitas pelayanan E-KTP

2. Manfaat Praktis

Diharapkan akan memberikan masukan pada pihak-pihak yang berkepentingan dalam mengambil kebijakan-kebijakan dan dapat meningkatkan akuntabilitas dalam pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur