

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 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 yaitu 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. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Fungsi utama pemerintah yaitu menyelenggarakan pelayanan umum sebagai bentuk dari tugas umum pemerintah untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera. Birokrasi disebut sebagai instrument pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, berkeadilan, transparan dan akuntabel. Hal ini dapat diartikan bahwa dalam melaksanakan fungsi utama pemerintah dengan baik maka organisasi birokrasi harus professional.¹

Semua warga negara tidak dapat menghindari berurusan dengan birokrasi pemerintah. Hal ini dikarenakan pada saat yang sama, pemerintah merupakan satu-satunya organisasi yang memiliki legitimasi untuk menegakkan berbagai peraturan serta kebijakan yang berkaitan dengan masyarakat dan individu warga negara. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah memerlukan tanggung jawab yang besar.²

Pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat sebagai wujud dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat. Dengan demikian, pengembangan kinerja pelayanan publik menyangkut tiga dimensi dalam pelayanan publik, diantaranya seperti: unsur kelembagaan penyelenggaraan pelayanan, proses pelayanan dan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan, dalam hal ini aparatur pemerintah. Sehingga, upaya pemerintah dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik saling berhubungan dengan tiga dimensi yang telah disebutkan sebelumnya.³

Dengan hal tersebut, pembinaan aparatur negara dilakukan terus menerus,

¹ Rusdia, U. (2019). Analisis Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) di Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 104-114.

² Bhakti, I. (2022). Implementasi Pelayanan Publik Oleh Aparatur Sipil Negara (Studi Kasus Pembuatan E-KTP di Kecamatan Cipocok Jaya Kota Serang Provinsi Banten). Skripsi.

³ Kariadin. (2019). Peranan Aparat Dalam Pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Kaledupa Kabupaten Wakatobi. *Jurnal Studi Kepemerintahan*, 53 - 65.

dengan tujuan dapat menjadikan alat yang efisien dan efektif, bersih dan berwibawa, serta mampu menjalankan tugas-tugas umum pemerintah maupun dapat menjadi Gerakan pembangunan secara lancar yang berlandaskan pengabdian kepada masyarakat. Di era globalisasi saat ini, pemerintah sudah mempersiapkan dan menjalankan kebijakan nasional administrasi kependudukan yaitu dalam bentuk e-KTP yang tertuang di Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Pasal 10 tentang Penerapan KTP Elektronik (e-KTP).

Menurut (Hardiansyah, 2018), e-KTP adalah tanda atau informasi yang dimiliki oleh warga negara tanpa memandang dimanapun masyarakat tersebut berada. e-KTP adalah hal yang dekat dengan masyarakat dan bisa dikatakan bahwa dalam pembuatan e-KTP ini termasuk pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakat sekaligus bagian penting dari pengelolaan masyarakat karena menyangkut legalitas masyarakat pada saat ia bertempat tinggal di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Penggunaan e-KTP itu sendiri telah ditemukan beberapa kendala saat dijalankan. Hal ini sudah diketahui sejak awal saat pelaksanaan program ini dijalankan. Seperti pada fokus penelitian ini yang terjadi di Kecamatan Ciracas di Jakarta Timur. Secara umum, di Kecamatan Ciracas dalam proses pembuatan e-KTP masih ditemukan adanya keterbatasan dalam hal peralatan, jumlah operator kecamatan serta sarana dan pendukung lainnya.

Hal lainnya, ditemukan terdapat masyarakat yang komplain dikarenakan saat pembuatan e-KTP dilakukan bersamaan, tetapi ketika pendistribusian ada

yang sudah mendapatkan dan ada juga yang belum mendapatkan. Artinya, penyaluran e-KTP masih belum maksimal karena pendistribusian tersebut belum merata. Fenomena ini didukung oleh penelitian⁴ pada tulisannya, ia menyebutkan dalam penyaluran e-KTP masih belum maksimal karena dari sekitar 6.212 orang yang telah memenuhi syarat umur e-KTP, namun baru terdapat sekitar 3.391 e-KTP yang sudah tersalur hingga saat ini atau hanya sekitar 54,6% yang telah selesai dan tersalur di masyarakat Kecamatan Kaledupa. Selain itu, ada banyak masyarakat yang telah mengisi sidik jari sampai dengan rekam tanda tangan dalam pembuatannya namun belum menerima e-KTP dan pemerintahan kecamatan pun belum bisa memastikan kapan bisa selesai.

Dengan begitu, pemerintah perlu menjalankan program e-KTP dengan sebaik-baiknya, agar kedepannya akan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari Lembaga pemerintah baik kelurahan maupun kecamatan karena e-KTP dibuat dengan sistem komputer, sehingga dalam penggunaannya nanti diharapkan dapat lebih lancar.

Sehingga, dari fenomena tersebut dapat dikatakan bahwa akuntabilitas pemerintah dalam melakukan pelayanan e-KTP masih rendah mulai dari kinerja kelurahan hingga kecamatan yang belum maksimal dalam pengoperasian sarana dan prasarana.

Dari fenomena yang ada, penelitian ini perlu dikaji lebih lanjut mengenai “Akuntabilitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas 2023”.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang telah di jelaskan di atas, maka pokok masalah di rumuskan dalam bentuk pertanyaan yaitu :

1. Bagaimana akuntabilitas pemerintah daerah dalam pelayanan terkait pengurusan e-KTP di Kecamatan Ciracas?
2. Bagaimana bentuk layanan yang dilakukan dari pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai perumusan masalah yang ada di atas, maka tujuan peneliti ini yaitu :

1. Untuk mengetahui akuntabilitas pemerintah daerah dalam pelayanan publik terkait pengurusan e-KTP di Kecamatan Ciracas.
2. Untuk mengetahui bentuk layanan yang dilakukan dari pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas.

1.4 Manfaat Penelitian

Pada bagian ini memuat manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya bidang kajian sesuai program studi Administrasi Publik secara lebih luas, dan akhirnya untuk pemanfaatan bagi masyarakat luas, adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis

- Diharapkan penelitian ini memberikan sumbangsih pemikiran untuk menambah wawasan bagi peneliti khususnya mengenai akuntabilitas pemerintah daerah dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas.

2. Secara Praktis

- a. Sebagai refrensi bagi aparatur pemerintah dan juga bahan evaluasi untuk tetap meningkatkan kualitas pelayanan publik terkait pengurusan e-KTP dimasa sekarang dan juga masa yang akan datang.
- b. Guna memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik (S.AP)

1.5 Sistematika Penulisan

Pada bagian ini peneliti menuliskan rancangan penulisan dan pembahasan pada bab-bab berikutnya secara singkat dan tepat pada intinya. Berikut adalah sistematika penulisan pada penelitian ini:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini mendeskripsikan tentang latar belakang masalah, inti masalah, ruang lingkup masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penelitian yang dijelaskan secara singkat untuk membantu pembaca memahami isi dari penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini mendeskripsikan tentang teori dan konsep serta

penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan penulis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini mendeskripsikan tentang metode yang digunakan dalam penelitian ini, termasuk pendekatan penelitian, jenis penelitian, teknik penelitian, pengelolaan data dan analisis data.

Tujuannya untuk memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana penelitian ini dilakukan dengan didukung oleh metode penelitian ilmiah.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini memaparkan tentang deskripsi umum, sejarah singkat dan dilanjutkan dengan mendeskripsikan tentang hasil pengamatan di lapangan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

