**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Akuntabilitas merupakan syarat terhadap terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik, demokratis dan amanah (*good governance*). Kelembagaan pemerintahan yang berakuntabilitas publik berarti lembaga tersebut senantiasa mau mempertanggungjawabkan segala kegiatan yang diamanati oleh rakyat. Demikian pula masyarakat dalam melakukan kontrol mempunyai rasa tanggungjawab yang besar untuk kepentingan bersama. Tanggungjawab masyarakat tersebut untuk melakukan kontrol terhadap lembaga pemerintah merupakan wujud dari bentuk 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 bagi masyarakat seharusnya dibarengi dengan adanya sarana atau akses yang sama bagi seluruh masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap pemerintah.

Pasal 3 UU No 28 tahun 1999 menyatakan bahwa asas-asas umum penyelenggaraan Negara meliputi : asas kepastian hukum, asas tertib penyelenggaraan Negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proporsionalitas, asas profesionalitas, dan asas akuntabilitas. Selanjutnya djelaskan pada penjelasan Undang-Undang tersebut, asas akuntabilitas adalah asas yang menentukan bahwa setiap dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan Negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi Negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam kaitan tersebut, maka diperlukan suatu sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas, sah, yang dapat menjamin terlaksananya penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan berlangsung secara berdayaguna, berhasil guna, bersih dan bertanggungjawab, serta bebas dari unsur KKN.

Dengan adanya akuntabilitas dapat 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 (memegang) tanggungjawab mereka terhadap pencapaian hasil.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang di laksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat . hal ini terbukti dengan masih banyaknya keluhan ataupun pengaduan dari masyarakat, menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas , sarana dan prasarana pelayanan sehingga tidak menjamin kepastian (hukum,waktu,dan biaya) serta masih banyaknya di jumpai praktek pungutan liar serta tindakan -tindakan yang terindikasikan penyimpangan, kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN), sehingga dapat menibulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah.

Berbagai fenomena penyelenggaraan pelayanan publik diatas menunjukkan bahwa dalam pemberian pelayanan belum dapat terlaksana dengan cepat, responsif, dan murah biaya dalam hal akuntabilitas proses **(Ellwood)**. Hal ini mengidentifikasikan aparat birokrat belum akuntabel dalam penyelenggaraan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa.

Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan yang akuntabel terhadap pengguna jasa antara lain telah ditetapkan Keputusan Menteri PAN Nomor. 26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang petunjuk teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Maksud ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas akuntabilitas pelayanan publik, sementara tujuan ditetapkannya petunjuk teknis adalah untuk memberikan kejelasan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan publik agar berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Namun mewujudkan tuntutan peningkatan akuntabilitas bukanlah persoalan yang mudah bagi daerah . Demikian usaha tetap harus dilakukan dengan memulai pembenahan dari unit-unit kerja yaitu Kecamatan yang dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 mempunyai peran yang strategis bagi Daerah.

Kecamatan Ciparay Kabupaten Bandung merupakan salah satu penyelenggara pelayanan administrasi kepada masyarakat dan pelayanan teknis/administratif kepada perangkat daerah di wilayah Kecamatan, maka akuntabilitas pelayanan publik menjadi sangat penting dilaksanakan di Kecamatan Ciparay karena menjadi salah satu indikator keberhasilan pelayanan otonomi daerah yaitu peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu akuntabilitas tersebut semakin penting mengingat bahwa kecamatan merupakan tempat memproduksi pelayanan yang sifatnya wajib bagi setiap masyarakat seperti E-KTP yang keberadaanya menjadi persyarat bagi setiap masyarakat untuk melakukan akses dengan berbagai bidang kehidupan.

Dalam pelaksanaan pemberian pelayanan masih sering dijumpai adanya berbagai keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah di Kecamatan Ciparay Kabupaten Bandung terutama dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) yang masih belum optimal. Masalah tersebut dibuktikan dari hasil wawancara pendahuluan peneliti dengan salah seorang masyarakat pembuat Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) mengatakan sebagai berikut :

“Saya pernah mengurus E-KTP di Kantor Kecamatan Ciparay, pihak kecamatan mengatakan selesainya E-KTP tersebut dua minggu , namun sampai batas waktu dua minggu tersebut belum selesai juga. Inilah salah satu alasan masyarakat malas datang Ke Kantor Kecamatan karena tidak ada kepastian dalam waktu penyelesaiannya. Dan ketika peneliti menanyakan biaya yang harus dikeluarkan bapak tersebut mengatakan bahwa biayanya tidak dapat di pastikan oleh beliau, Namun apabila E-KTP tersebut ingin cepat selesai maka ada biaya yang dikeluarkan untuk pengurusannya (wawancara tanggal 17 Januari 2017)

Berdasarkan penjelasan diatas menunjukkan belum tercapainya akuntablitas pelayanan publik yang berkaitan dengan proses, maka menjadi suatu keharusan bagi Kantor pelayanan publik terutama pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Ciparay untuk akuntabel dalam memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **Akuntabilitas Pelayanan Publik Kabupaten Bandung (Studi Kasus : Pelayanan E-KTP di Kecamatan Ciparay)**

* 1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dirumuskan yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana deskripsi akuntabilitas pelayanan publik di Kecamatan Ciparay ?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung dalam pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik di Kecamatan Ciparay ?
   1. **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada uraian permasalahan yang dipaparkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik di Kecamatan Ciparay.
2. Mengetahui faktor penghambat dan pendukung dalam pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik di Kecamatan Ciparay
   1. **Kegunaan Penelitian**

Terkait dengan Tujuan Penelitian, maka adapun kegunaan yang diharapkan dari hasil Penelitian yang telah dilaksanakan ini, yaitu :

1. **Secara Teoritis**

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan studi perbandingan bagi penelitian selanjutnya dalam melengkapi kajian-kajian yang mengarah pada pengembangan Ilmu Pengetahuan, khususnya yang membahasa topik yang sama.

1. **Secara Praktis**

Hasilpenelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi Pemerintah Kabupaten Bandung pada umumnya dan Kecamatan Ciparay pada Khususnya dalam akuntabilitas pelayanan publik.