

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Konteks Penelitian**

Akuntabilitas adalah istilah yang berhubungan dengan tata kelola pemerintahan yang pada hakikatnya digunakan untuk menjaga agar tata kelola pemerintahan dapat berjalan dengan efisien dan efektif. Hal ini mengartikan bahwa akuntabilitas bersentuhan dengan masalah pelaporan dan pertanggungjawaban, baik itu secara kelompok, individu, maupun institusi. Oleh sebab itu, akuntabilitas sering digambarkan sebagai hubungan antar elemen, unsur maupun bagian-bagian dalam suatu organisasi yang berkaitan dengan tugas yang menjadi kewenangan dan tanggungjawabnya.

Salah satu prinsip dari tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah akuntabilitas. Akuntabilitas adalah syarat terciptanya pemerintahan yang baik, amanah, dan demokratis. Terciptanya *good governance* ialah sebuah tuntutan untuk terwujudnya manajemen pemerintahan serta pembangunan yang berdaya guna yang bebas dari praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Lembaga pemerintahan yang berakuntabilitas publik artinya lembaga tersebut bersedia untuk mempertanggungjawabkan seluruh kegiatan yang telah diamanati oleh rakyat. Demikian pula masyarakat sebagai pihak dalam melakukan kontrol mempunyai rasa tanggung jawab yang besar untuk kepentingan bersama. Tanggungjawab masyarakat dalam melakukan kontrol kepada lembaga pemerintah merupakan wujud dari bentuk partisipasi masyarakat.

Berdasarkan UU No. 28 Pasal 3 Tahun 1999 dijelaskan 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. Dalam Undang-Undang tersebut dijelaskan bahwa asas akuntabilitas yaitu asas yang menentukan bahwa setiap hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam hal tersebut maka diperlukan suatu sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas, dan sah sehingga dapat menjamin terlaksananya penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang berdayaguna, berhasil guna, bersih, bertanggungjawab, serta terbebas dari praktik Kolusi, Korupsi, Nepotisme (KKN).

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan aktivitas seseorang atau sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung dalam memenuhi kebutuhan. Dalam hal ini, pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu kewajiban bagi pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pada pasal 1 ayat (1) dijelaskan bahwa 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. Berdasarkan

hal tersebut sudah seharusnya aparaturnya pemerintah lebih mementingkan kepentingan masyarakat dibandingkan kepentingan individu ataupun kelompok tertentu.

Saat ini penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparaturnya pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. hal ini disebabkan masih ditemui di lapangan pelayanan publik yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat seperti tidak efektif dan efisien, terbatasnya sarana dan prasarana pelayanan sehingga tidak menjamin kepastian waktu dan biaya, serta prosedur yang berbelit-belit.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah. Tujuannya adalah untuk memberikan kejelasan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan publik agar berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Maka dari itu penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berbagai fenomena yang terjadi menunjukkan bahwa aparat birokrat belum melaksanakan tugasnya secara akuntabel. Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan yang akuntabel terhadap pengguna jasa, ditetapkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor. 26 tahun 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 transparansi dan akuntabilitas pelayanan.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Ini tentu saja bukan hanya dari segi kualitas tetapi juga dari segi kuantitasnya. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah adalah pelayanan Kartun Tanda Penduduk elektronik (KTP-el)

Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dijelaskan bahwa Kartu Tanda Kependudukan Elektronik yang selanjutnya disingkat KTP-el adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi oleh Cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten / Kota. Penerapan KTP-el yang saat ini telah dilaksanakan merupakan bagian dari upaya untuk mempercepat dan mendukung akurasi terbangunnya database kependudukan di ranah kabupaten / Kota, Provinsi, maupun database kependudukan secara nasional. Dengan diberlakukannya KTP-el maka akan meminimalisir adanya praktik pemalsuan KTP-

el dan setiap Penduduk tidak dimungkinkan lagi untuk memiliki KTP-el lebih dari satu. Hal ini dikarenakan di dalam KTP-el sudah terdapat kode keamanan dan rekaman elektronik data penduduk yang berupa iris mata maupun sidik jari Penduduk.

Berdasarkan peninjauan awal peneliti yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, peneliti menemukan adanya masalah terkait dengan pelayanan KTP-el. Permasalahan tersebut terkait dengan tidak tercapainya target yang telah ditentukan dalam pencetakan KTP-el hal ini disebabkan kurangnya sarana dan prasarana dalam penerbitan KTP-el serta kurangnya sumber daya manusia. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa dalam pemberian pelayanan belum dapat terlaksana dengan baik. Hal inilah yang kemudian mengindikasikan bahwa aparat birokrasi yang belum akuntabel dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan yang memuaskan bagi para pengguna jasa. Permasalahan tersebut tentu tidak sesuai dengan salah satu dimensi akuntabilitas yang harus dilakukan oleh organisasi sektor publik menurut (Hopwood dan Tomkins, 1984; Elwood, 1993) dalam Mahmudi (2013:9) yaitu Akuntabilitas Manajerial.

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Akuntabilitas Publik Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”**.

Objek yang dipilih oleh peneliti yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, hal ini dikarenakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan lembaga pemerintah yang melaksanakan pelayanan perekaman dan percetakan KTP-el. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, birokrasi pemerintah bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Pelayanan yang diberikan birokrasi pemerintah merupakan pelayanan yang menyangkut kepentingan masyarakat banyak, oleh sebab itu sudah seharusnya pelayanan yang diberikan dituntut dengan tanggung jawab dan moral yang tinggi.

### **1.2 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian merupakan pemusatan konsentrasi terhadap tujuan penelitian yang sedang dilakukan guna membatasi studi yang diteliti. Fokus penelitian ini mengacu pada teori mengenai Dimensi Akuntabilitas Publik yang harus dilakukan oleh organisasi sektor publik menurut Hopwood dalam Mahmudi (2013:9), yaitu: Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran, Akuntabilitas Manajerial, Akuntabilitas Program, Akuntabilitas Kebijakan dan Akuntabilitas Finansial. Maka peneliti memfokuskan penelitian ini pada Akuntabilitas Publik Pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang yang dipaparkan diatas maka penulis merumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana akuntabilitas publik pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

2. Faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

#### **1.4 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian**

##### **A. Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis memiliki tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana akuntabilitas publik pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

##### **B. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan tidak hanya memiliki bersifat teoritis tetapi juga memiliki kegunaan yang bersifat praktis. Kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini, sebagai berikut :

1. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi media referensi bagi peneliti selanjutnya yang menggunakan konsep dan juga dasar penelitian yang sama, yaitu mengenai akuntabilitas pelayanan publik.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsi pemikiran yang bermanfaat bagi akuntabilitas publik pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.