

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Konteks Penelitian

Pelayanan pemerintahan yang efektif dan efisien memerlukan kesatuan kerjasama agar mampu meningkatkan kepercayaan terhadap masyarakat. Oleh karena itu diperlukan otonomi dan kebebasan dalam mengambil keputusan, kebebasan mengalokasikan sumber daya, kebebasan membuat pedoman pelayanan, kebebasan membuat anggaran, kebebasan membuat tujuan serta target kinerja yang jelas dan terstruktur. Otonomi daerah bisa dikatakan berhasil jika pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah berkualitas dan menimbulkan kepuasan di setiap hati masyarakat.

Otonomi daerah membuat istilah pelayanan publik menjadi suatu kata yang sering didengar. Dengan adanya otonomi daerah ini pemerintahan daerah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik atau dengan kata lain mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan berkualitas. Meningkatnya kualitas pelayanan publik dan merasakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan menjadi tujuan akhir dari adanya otonomi daerah ini. Dengan adanya otonomi daerah maka aparaturnya pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan

kebutuhan masyarakat daerahnya. Otonomi daerah memiliki arti bahwa keinginan masyarakat lokal untuk memecahkan permasalahan setempat demi mencapai kesejahteraan mereka. Pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih jauh dari kata efektif dan efisien karena kualitas sumber daya manusia yang masih belum memadai. Hal ini terlihat dari banyaknya pengaduan dan keluhan masyarakat secara langsung atau tidak langsung yang mereka sampaikan melalui media massa yang menuntut peningkatan efektivitas serta kualitas pelayanan publik.

Menurut **Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009** tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut :

“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”.

Pelaksanaan pelayanan publik merupakan cara pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan hak-hak sipil yang dimiliki oleh setiap masyarakat. Dalam upaya pelayanan publik ini masyarakat harus merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan. Kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur dari sudah baik atau tidak dan seberapa efektif pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah dalam melayani masyarakat. Pelayanan publik harus diberikan oleh pemerintah dengan fokus untuk memberikan kepuasan terhadap setiap kebutuhan masyarakat.

Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dituntut untuk efektif dan efisien. Pelayanan publik bisa dikatakan efektif dan efisien saat masyarakat dapat mendapatkan pelayanan dengan mendapat prosedur yang cepat, tepat, singkat, serta memuaskan.

UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ada untuk dapat mengatur prinsip-prinsip pemerintahan yang baik agar fungsi-fungsi pemerintahan dapat berjalan secara efektif. Pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintahan bertujuan agar dapat memperdalam kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan dan administrasi publik. Setiap lembaga penyedia pelayanan publik milik pemerintah harusnya dapat berkaca dari pengalaman masa lalu yang telah dilalui. Lembaga pemerintah selalu keteteran dalam menyediakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Seperti dalam hal pengurusan KTP, pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM), pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), sulitnya masyarakat dalam memperoleh pelayanan pendidikan yang mudah serta bermutu, layanan kesehatan yang mahal dan sulit dijangkau oleh sebagian besar golongan masyarakat, adalah merupakan contoh sebagian kecil dari kesemrawutan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah.

Isu peningkatan efektivitas pelayanan publik adalah isu yang sangat penting untuk dibahas. Hal ini terjadi karena tuntutan masyarakat terhadap pelayanan

publik yang efektif dan berkualitas semakin meningkat sedangkan praktek pelaksanaan pelayanan publik tidak memiliki perubahan yang berarti. Harapan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas masih belum bisa pemerintah penuhi karena penyelenggaraan pemerintah sekarang masih saja lambat, mahal, berbelit-belit, dan melelahkan. Hal ini dapat terjadi karena seluruh peraturan dan sistem pelayanan ditentukan secara sepihak oleh pemerintah tanpa berusaha memahami kesulitan serta memenuhi aspirasi dan harapan masyarakat terhadap kebutuhan pelayanan yang mereka inginkan.

E-KTP adalah identitas wajib yang harus dimiliki oleh setiap warga negara seperti yang tercantum di dalam **UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan BAB V Pasal 13 (ayat) 1** tentang Pendaftaran Kependudukan yang menyatakan bahwa: “setiap penduduk wajib memiliki NIK”. NIK yang dimaksud disini adalah Nomor Induk Kependudukan yang ada di e-KTP, NIK inilah berfungsi sebagai dasar dalam membuat berbagai jenis dokumen Identitas.

Program e-KTP muncul karena sistem pembuatan KTP konvensional yang ada di Indonesia sebelumnya memungkinkan seseorang bisa mempunyai lebih dari 1 KTP, hal ini berbahaya karena bisa saja digunakan untuk hal-hal yang dapat merugikan seperti kegiatan kriminal dan menghindar dari membayar pajak. Oleh karena itu pemerintah kabupaten atau kota harus segera meninjau pelaksanaan pelayanan pembuatan e-KTP agar mampu terlaksana secara baik dan efektif. Sehingga dalam setiap pelayanan kebutuhan masyarakat, pemerintah

dapat menjadikan e-KTP sebagai syarat dalam pemberian pelayanan urusan dan kebutuhan masyarakat tersebut agar setiap pelayanan yang diberikan dapat dikontrol dan diketahui telah diberikan atau diterima oleh siapa saja.

Kecamatan Parongpong merupakan salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Bandung Barat. Kantor Kecamatan Parongpong adalah kantor pemerintahan yang memberikan pelayanan publik yang berhadapan langsung dengan masyarakat yang tentunya banyak menyediakan dan memberikan pelayanan publik untuk masyarakat. Pelayanan publik yang didapatkan oleh masyarakat Kecamatan Parongpong tentu saja terpengaruh oleh kinerja aparatur pemerintah Kecamatan yang ada disana. Pemerintah Kecamatan Parongpong bertanggung jawab kepada kepuasan masyarakat terhadap efektivitas dan kualitas pelayanan publik yang mereka berikan kepada masyarakat.

Salah satu pelayanan yang diberikan dan disediakan oleh pemerintah Kantor Kecamatan Parongpong adalah pembuatan e-KTP. Sebagai salah satu lembaga penyelenggara pelayanan penerbitan e-KTP, Kantor Kecamatan Parongpong, memiliki tuntutan untuk dapat meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi dalam penyelenggaraan penerbitan e-KTP ini agar kepuasan masyarakat dapat meningkat. Permasalahan pada proses pemberian pelayanan publik yang sering ditemukan di beberapa Kecamatan yang seringkali dikeluhkan masyarakat adalah pelayanan pada pembuatan e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik). Di Kecamatan Parongpong dalam tahap pelayanan publik sering ditemukan

permasalahan, seperti masalah kurang jelasnya bagaimana prosedur awal sampai akhir yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk awal pembuatan e-KTP, hal ini dipersulit dengan tidak adanya web resmi Kecamatan Parongpong sehingga masyarakat tidak tahu harus mencari informasi tentang bagaimana prosedur pembuatan e-KTP kemana. Masalah yang lain seperti waktu penyelesaian yang lama dikarenakan mesin perekam sering error, waktu penyelesaian ini juga tidak tentu dan tidak fix untuk setiap orang karena tidak diberi kejelasan waktu kalau e-KTP beres dan jadi dalam berapa hari, dan permasalahan lain yaitu tidak tersedianya blangko sehingga e-KTP lambat untuk dicetak.

Efektivitas serta kualitas pelayanan di Kecamatan Parongpong menjadi isu penting dan harus diberikan perhatian yang lebih dari pemerintah daerah Kabupaten Bandung Barat, karena baik atau buruknya efektivitas serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Parongpong akan memberikan dampak pengaruh positif atau negatif kepada pemerintah daerah Kabupaten Bandung Barat juga dan mempengaruhi terhadap kepercayaan masyarakat kepada pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Berpijak dari fenomena tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung barat”**.

1.2. Fokus Penelitian

Pada penelitian ini peneliti memfokuskan penelitian pada efektifitas pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) yang diberikan oleh penyelenggara pemerintahan di Kantor Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat. Pada penelitian ini peneliti menggunakan indikator menurut **Siagian. P (2002:151)**, yaitu:

1. Faktor waktu

Faktor waktu berarti ketepatan waktu serta kecepatan waktu dari pelayanan yang disediakan dan diberikan oleh pemberi pelayanan.

2. Faktor kecermatan

Faktor kecermatan merupakan faktor ketelitian pemberian pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan lebih cenderung memberi penilaian yang buruk kepada pemberi pelayanan, jika terjadi banyak kesalahan di dalam proses pelayanan, meskipun diselesaikan dalam waktu yang singkat.

3. Faktor gaya pemberian pelayanan

Gaya pemberian pelayanan merupakan cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan yang sedang mereka layani. Pelanggan bisa merasa tidak nyaman dengan bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan jika gaya pemberian pelayanan yang dimiliki oleh pemberi layanan tidak sesuai dengan keinginan penerima pelayanan.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks penelitian diatas, maka peneliti merumuskan masalah pada penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana efektivitas pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat?
2. Faktor apa saja yang menjadi pendukung atau penghambat efektivitas pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui seberapa jauh efektivitas pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat.
2. Mengetahui faktor pendukung atau penghambat dalam pemberian pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) yang efektif di Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat.

1.5. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti mengenai efektivitas pelayanan di Kecamatan Parongpong dan dapat memberikan sumbangan ilmu bagi pengembangan administrasi publik dimasa yang akan datang.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat sebagai bahan informasi bagi pemerintah Kecamatan Parongpong dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan serta meningkatkan pemikiran tentang pentingnya meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat agar pemerintah mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.