

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan lainnya (German Sitompul, 2012).

Peran pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas perekonomian di Indonesia adalah suatu kewajiban dan tugas pemerintah untuk mensejahterakan seluruh warga masyarakat Indonesia melalui pelayanan publik, Sehingga pemerintah telah melakukan berbagai upaya agar warga masyarakat Indonesia merasakan hidup makmur dan sejahtera (German Sitompul, 2012).

Desentralisasi pemerintahan atau otonomi daerah adalah sebuah bentuk perintah dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik dan bersistem. Peran dari pelayanan dan kebijakan publik sangatlah vital dan penting. Karena pemerintahan dikatakan baik apabila dapat mengelola dan menjalankan pelayanan dan kebijakan publik yang baik. Hal ini akan terjadi apabila aspek aspek didalamnya memiliki itikad yang baik pula, namun hingga saat ini permasalahan mengenai pelayanan dan kebijakan publik masih banyak terjadi dan tak jarang pemerintah daerah mulai

mengalami kesulitan untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada (German Sitompul, 2012).

Dalam bidang ekonomi, sering sekali mengalami gejolak dan turunnya siklus perekonomian di Indonesia. Berbagai upaya akan di lakukan oleh pemerintah dalam mengatasi permasalahan ekonomi Indonesia. Terutama kebijakan pemerintah dalam bidang perekonomian. Dalam era globalisasi ini di bidang perekenomian akan sangat terpengaruh di setiap negara. Otomatis pemerintah harus lebih bijak dalam menanggapi masalah ini. Oleh karena itu, peran kebijaksanaan pemerintah sangatlah penting dalam menghadapi masalah perekonomian dampak dari globalisasi (German Sitompul, 2012).

Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah dilaksanakan oleh pemerintah. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka pemerintah mengeluarkan pedoman tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Namun, hingga kini masyarakat masih menganggap bahwa kualitas pelayanan publik masih teramat rendah, terutama di daerah-daerah. Berbagai masalah masih muncul dari masalah birokrasi hingga sumber daya manusia yang masih kurang menguasai bidang tersebut (Ida Ziasniati, 2013).

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap

bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dan diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik (Ida Ziasniati, 2013).

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah (Sinambela, 2006:42-43).

Dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya dan kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal itu dimungkinkan, karena semakin hari warga masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga (Ida Ziasniati, 2013).

Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah. Dalam kaitannya itu (Rasyid 1997:11) mengemukakan bahwa : Pemerintah modern, dengan kata lain, pada hakekatnya adalah pelayanan

kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat. Memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah. Masyarakat pun enggan mengadukan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hampir pasti mereka pasrah menerima layanan seadanya. Kenyataan semacam ini terdorong oleh sifat *public goods* menjadi monopoli pemerintah khususnya dinas/instansi pemerintah daerah dan hampir tidak ada pembanding dari pihak lain. Praktek semacam ini menciptakan kondisi yang merendahkan posisi tawar dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dari pemerintah, sehingga memaksa masyarakat mau tidak mau menerima dan menikmati pelayanan yang kurang memadai tanpa protes (Ida Ziasniati, 2013).

Satu hal yang belakangan ini sering dipermasalahkan adalah dalam bidang publik service (Pelayanan Umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai service provider (Penyedia Jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah, kualitas dari

pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan. Di negara-negara berkembang dapat kita lihat mutu pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul, karena pada negara berkembang umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya sehingga pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat kurang terpenuhi baik dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas (Ida Ziasniati, 2013).

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat adalah pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), dimana kepemilikan KTP sangat berhubungan dengan akses masyarakat baik masyarakat golongan atas maupun masyarakat miskin. Bagi masyarakat golongan miskin, KTP sangat membantu untuk digunakan mengakses berbagai layanan dasar yang disediakan oleh pemerintah, seperti layanan kesehatan dan berbagai bantuan untuk masyarakat miskin antara lain Bantuan Langsung Tunai (BLT) dan Beras Untuk Rakyat Miskin (RASKIN), tanpa KTP kesempatan penduduk untuk mengakses fasilitas Kesehatan, BLT dan RASKIN menjadi lebih rendah (www.republika.co.id).

Sementara kesadaran dan keinginan sebagian besar penduduk untuk memiliki dan membuat KTP kerap tergantung pada kebutuhan mereka dalam mengakses berbagai layanan yang disediakan oleh pemerintah, terkadang ada sebagian masyarakat yang berasumsi memiliki KTP hanya formalitas saja, padahal pada kenyataannya KTP sangat diperlukan dalam berbagai hal dan

sebagai salah satu syarat kebirokrasian. Disisi lain masyarakat yang ingin memiliki KTP merasa kesulitan dalam pembuatan KTP dengan alasan waktu terlalu lama memakan waktu, belum lagi persyaratan yang harus disediakan untuk pembuatan KTP tersebut selain mengisi formulir masih ada beberapa persyaratan yang harus dibuat, sehingga akhirnya masyarakat banyak yang enggan untuk membuat KTP (www.republika.co.id).

Ketika pemerintah memprogramkan kebijakan kartu tanda penduduk elektronik atau lebih dikenal dengan e-KTP, gagasannya adalah antara lain untuk tertib administrasi kependudukan. Orang tidak akan bisa lagi punya lebih dari satu KTP, sehingga kebijakan tersebut dimulai sejak beberapa tahun lalu oleh Kementerian Dalam Negeri melalui perpanjangan tangannya di daerah, yakni pemerintah daerah melalui dinas kependudukan untuk menggalakkan program e-KTP tersebut (www.republika.co.id).

Namun program tersebut ternyata tidak diimbangi dengan ketersediaan barang dan perangkatnya. Dalam proses implementasi pelayanan KTP-el yang sampai saat ini berjalan masih banyak dijumpai beberapa permasalahan. Permasalahan yang dihadapi antara lain:

1. Terdapat kesalahan data penduduk. Pada proses perekaman data KTP-el, operator akan mengkonfirmasi kepada penduduk bersangkutan apakah datanya sudah benar atau belum dan selanjutnya proses perekaman dilanjutkan. Namun karena banyaknya jumlah penduduk yang dihadapi dengan kapasitas operator yang terbatas dan proses perekaman hingga larut malam, kelelahan operator terkadang menimbulkan kekeliruan data yang di input.

2. Aktivasi KTP-el. KTP-el yang sudah tercetak perlu di aktivasi apakah data yang tercantum sudah benar atau tidak. Namun beberapa penduduk atau petugas pemerintah hanya sebatas mendistribusikan KTP-el saja dan aktivasi dilakukan dikemudian hari, sehingga menyebabkan penduduk yang memiliki jarak yang cukup jauh dari kantor pemerintahan bersangkutan enggan melakukan aktivasi,
3. Kesalahan foto dengan data yang tercantum. Hal ini dimungkinkan karena adanya Human Error karena operator keliru memasukkan data penduduk pada saat proses perekaman data untuk KTP-el,
4. KTP-el tidak terbaca oleh Card Reader versi lama misalnya dengan menggunakan aplikasi Benroller 2.2. KTP-el baru terbaca dengan menggunakan aplikasi versi baru yaitu Benroller 3.0 sehingga dikhawatirkan untuk bank-bank yang masih menggunakan aplikasi lama, KTP-el tidak terbaca oleh Card Reader Bank.

Program KTP-el terkesan terburu-buru untuk diimplementasikan dengan bukti adanya pengunduran program sampai pada 31 Desember 2013 karena jumlah penduduk pada saat rekapitulasi tahun 2009 tidak ditargetkan atau di asumsikan sesuai dengan jadwal implementasi program. Terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh tim supervisi di daerah pada kegiatan di tahun 2011, khususnya pada perekaman KTP-el, seperti masalah tersendatnya atau putusnya jaringan komunikasi data, rusaknya peralatan perekaman seperti iris scanner, serta masalah lainnya yang menyebabkan terhentinya operasional layanan perekaman KTP-el. Sehingga ada warga yang tidak bisa ikut dalam

perekaman KTP-el. Masih banyak warga mengeluh terhadap buruknya pelayanan publik untuk mengurus perekaman KTP-el (Roni Ekha Putera & Tengku Rika Valentina, 2013).

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan KTP Di Kecamatan Medan Area Kota Medan?.
2. Apakah yang menjadi faktor penghambat peningkatan Kualitas Pelayanan KTP Di Kecamatan Medan Area Kota Medan ?.

1.3. Tujuan Penelitian

1. Mengevaluasi Kualitas Pelayanan KTP Di Kecamatan Medan Area Kota Medan.
2. Mengetahui faktor penghambat peningkatan Kualitas Pelayanan KTP Di Kecamatan Medan Area Kota Medan.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Melalui penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan keilmuan, khususnya di bidang Administrasi publik.
2. Melalui penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan khususnya tentang Kualitas Pelayanan Publik.
3. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan terhadap instansi terkait yang memberikan pelayanan KTP kepada masyarakat khususnya

Kantor Camat Medan Area Kota Medan sebagai referensi dan acuan dalam proses evaluasi kebijakan pelayanan KTP.

4. Penelitian ini bisa dijadikan sebagai referensi sekaligus bahan pembelajaran untuk penelitian selanjutnya.

1.5. Sistematika Penulisan

Tesis ini dibagi dalam enam bab, yaitu :

- Bab I terdiri dari Pendahuluan yang meliputi Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.
- Bab II terdiri dari : Tinjauan Pustaka yang meliputi Konsep Tentang evaluasi kebijakan dan kualitas pelayanan publik.
- Bab III terdiri dari : Jenis Penelitian, Lokasi Penelitian, Sumber Data, Definisi Konsep, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data.
- Bab IV terdiri dari : Gambaran Umum Lokasi Penelitian
- Bab V terdiri dari : Hasil wawancara dan Pembahasan
- Bab VI terdiri dari : Kesimpulan dan Saran