

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam 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 perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi politik untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga negara yang memerlukan berbagai jenis pelayanan, mulai dari urusan sosial dan politik, berupa pembuatan Akte Kelahiran dan Kartu Tanda Penduduk, sertifikat tanah. Kemudian aspek ekonomi dan bisnis, seperti izin berusaha atau berinvestasi, izin mendirikan bangunan, maupun melakukan kegiatan bisnis untuk alasan dan tujuan – tujuan tertentu, sampai kepada berbagai jenis pelayanan publik lainnya.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih

banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. Pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsi pokoknya, dalam hal ini memberikan pelayanan tentunya mengacu pada pelayanan yang bersifat efektif dan efisien. Sudah menjadi hak masyarakat menerima pelayanan yang sederhana, jelas, kepastian waktu, akurasi, aman, bertanggung jawab, sarana, kemudahan, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan dari pemerintah oleh masyarakat.

Berbagai informasi seringkali mengungkapkan kelemahan-kelemahan pemerintah yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat. Hal ini merupakan fenomena dan isu yang menimbulkan kesenjangan mewarnai proses hubungan antara pemerintah dan masyarakat berkaitan dengan pelayanan publik. Keadaan ini memberikan isyarat bahwa kajian pelayanan publik merupakan hal yang penting, relevan, dan aktual. Uraian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik belum memberikan kepuasan kepada masyarakat baik menyangkut kinerja maupun penggunaan jasa pelayanan (Ismail & Darwis, 2016).

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan salah satu Kelompok Pelayanan Administratif dari 3 macam kelompok pelayanan yaitu Kelompok Pelayanan Administratif, Kelompok Pelayanan Barang, dan Kelompok Pelayanan Jasa, sesuai dengan Keputusan Menteri Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003.

Menurut Undang – Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, “Kartu Tanda Penduduk adalah identitas resmi penduduk

sabagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku diseluruh wilayah Negara Republik Indonesia". Sebagai identitas jati diri yang dapat digunakan sebagai bukti diri dalam kepengrusan administrasi dalam instansi pemerintahan. KTP merupakan suatu hal yang dekat dengan masyarakat dan dapat dikatakan pembuatan KTP ini pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya, KTP merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan. Alasannya adalah karena menyangkut masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Dan sesuai dengan Keputusan Presiden No. 52 Tahun 1997 pasal yang berbunyi setiap penduduk yang berusia 17 tahun atau yang menikah atau pernah menikah wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Pelayanan pembuatan KTP ini pada dasarnya telah dilaksanakan secara nasional pada seluruh kabupaten / kota oleh pemerintah pusat. Meskipun Pemerintah Kecamatan Purwosari telah melaksanakan pelayanan pembuatan KTP tersebut dengan semaksimal mungkin, Menurut hasil penelitian awal oleh penulis, dalam pelaksanaan penerapan E – KTP di Kecamatan Purwosari berjalan kurang efisien karena terjadi berbagai hambatan dan kendala. Salah satu hambatan yang sering terjadi adalah kendala teknis seperti server trobel, lampu padam, dan terputusnya jaringan ke Dinas DUKCAPIL Pusat sehingga seringkali warga yang sudah datang harus menunggu lama sampai dengan sistem E – KTP berfungsi kembali, selanjutnya yang menjadi kendala kurang efisiennya pelayanan pembuatan E – KTP adalah fasilitas yang kurang memadai

selama ini menjadi keluhan masyarakat, seperti ruang tunggu, toilet, dan ruang ibu menyusui. Hal lain yang menjadi sorotan penulis melakukan penelitian ini adalah masih banyak warga yang mengantri menukarkan Surat Keterangan KTP sementara menjadi E – KTP. Dari masalah yang telah dikemukakan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan E – KTP di Kecamatan Purwosari**”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dijawab melalui penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan E – KTP di Kecamatan Purwosari?
2. Faktor apakah yang menjadi pendukung dan penghambat dalam Pelayanan Pembuatan E – KTP di Kecamatan Purwosari?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan E – KTP di Kecamatan Purwosari.
2. Untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pembuatan E – KTP di Kecamatan Purwosari.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan pengetahuan, karena akan menambah wawasan keilmuan dan pengetahuan yang ada terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik.
2. Manfaat Praktis. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dibidang pelaksanaan proses penelitian mulai dari pencarian masalah sampai dengan selesai dan juga sebagai ajang analisis ilmu ataupun teori yang didapat dari perkuliahan. Dan Diharapkan mampu memberikan masukan yang berguna bagi pemerintah khususnya Kabupaten Pasuruan.