

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Administrasi Negara merupakan alat dari yang berguna untuk mencapai tujuan utama dari sebuah Negara, yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan adanya administrasi Negara ini setidaknya semua hal yang berkaitan dengan proses sebuah Negara dapat dihimpun, direncanakan, dilaksanakan dan dikontrol dengan baik agar bisa memberikan perubahan kepada Negara itu sendiri. Administrasi Negara memiliki dua produk utama yaitu kebijakan publik dan pelayanan publik, yang dimana kedua hal ini ditujukan untuk bisa memenuhi segala target atau cita-cita sebuah Negara. Dan juga sebagai landasan pemberian tugas dan wewenang kepada instansi pemerintah sebagai wujud nyata dari administrasi Negara tersebut.

Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah diwujudkannyatakan dalam pelayanan yang diberikan, dan juga landasan sehingga adanya tugas pokok dari setiap instansi pemerintahan yang dibentuk. Aparat Sipil Negara (ASN) yang bekerja untuk rakyat setidaknya bisa memahami tugas dan fungsi mereka yang sudah ditegaskan dalam kebijakan yang telah ditetapkan dan juga mengerti akan tujuan dari pekerjaan mereka yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan adanya pemberian tugas dan fungsi ini setidaknya setiap instansi atau lembaga pemerintahan bisa memfokuskan

pekerjaan mereka akan tugas dan fungsi tersebut, dimana dengan proses yang seperti ini bisa membuat tujuan dapat tercapai. Karena semua tugas dan fungsi ini telah dipercayakan oleh rakyat kepada lembaga ini untuk bisa menjadi partner dalam mencapai tujuan tersebut.

Konsep pelayanan publik adalah salah satu bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pembangunan suatu Negara, karena setiap kebutuhan masyarakat di penuhi melalui proses pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Menurut Sinambela (Harbani Pasolong 2016: 128), pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada instansi tertentu sesuai dengan kebutuhan dan aturan pokok ditetapkan. Pelayanan publik akan di katakan berkualitas apabila memenuhi standar pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Negara adalah tokoh pertama dan utama dalam upaya pemenuhan hak-hak rakyat, bukan yang lainnya (Hesti Puspitosari dkk, 2016:14).

Pelayanan publik menjadi salah satu cara pemenuhan hak asasi masyarakat sebagai warga Negara, dan merupakan kewajiban negara untuk dilaksanakan. Selain itu juga pelayanan ini juga perwujudan pembangunan negara. Proses pembangunan yang paling dekat dengan kehidupan masyarakat adalah dengan pemberian pelayanan yang baik, yang dapat memberikan rasa puas dan aman. Sebab pelayanan tidak hanya berwujud, tetapi dengan bagaimana sebuah negara bisa memberikan rasa nyaman bagi warga negaranya yang salah satunya melalui proses pembangunan. Namun

pelayanan publik yang telah di konsepkan ini nyatanya belum sepenuhnya berjalan dengan baik, dan bahkan masih jauh dari kata sukses. Menurut Dwiyanto (2006), “masyarakat saat ini masih merasakan prosedur dan mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu, dan biaya pelayanan”.

Di negara kita sekarang, pada pemerintah di harapkan mewujudkan *good governance*, yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab. Efektif artinya tepat sasaran sesuai dengan perencanaan yang ditetapkan, efisien artinya dilakukan secara cermat dengan menggunakan sumber daya yang ada, transparan artinya adanya keterbukaan untuk segala proses yang ada, akuntabel, artinya pememrintah bisa bertanggung jawab atas tugas pokoknya kepada masyarakat. *Good governance* yang merupakan salah satu manajemen penyelenggaraan pemerintah yang lebih modern dan sesuai dengan perkembangan, yang diterapkan untuk mendukung tujuan utama penyelenggaraan Pemerintahan, yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Wasistiono (2003: 28) menjelaskan *good governance* timbul karena adanya penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan, yang mendorong kesadaran warga negara untuk menciptakan manajemen baru untuk mengontrol jalannya pemerintahan.

Dalam PP No. 101 tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil, *Good Governance* adalah sistem pemerintahan yang dapat menetapkan dan mengimplementasikan prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, profesionalitas, demokrasi, efisiensi, efektivitas, pelayanan prima, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat. Konsep ini dimana menjadi konsep ideal yang diharapkan berjalan dengan baik dalam proses pelayanan publik di Indonesia sehingga bisa menghasilkan produk pelayanan yang berkualitas dan juga memenuhi tujuan masyarakat dan negara.

Pelayanan KTP adalah salah satu produk pelayanan administrasi di Indonesia, yang sekarang menjadi E-KTP yang merupakan salah satu tugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sesuai dengan UU no. 23 tahun 2006. Pelayanan KTP merupakan salah satu hal yang menjadi hak masyarakat. Dengan adanya KTP semakin mengukuhkan status seseorang sebagai warga Indonesia. Adanya KTP ini menyangkut masalah pengakuan seseorang dalam kedudukannya sebagai warga Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), dan sesuai dengan Keputusan Presiden Nomor 52 Tahun 1997 bahwa Kartu Tanda Penduduk waji di miliki setiap penduduk yang berusia 17 tahun atau pernah menikah. E-KTP yang sekarang adalah inovasi dari pembuatan KTP konvensional, yang memiliki kelemahan dimana seseorang memiliki peluang untuk mempunyai KTP ganda. Ini dikarenakan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari

seluruh Indonesia. Fakta tersebut membuka kesempatan kecurangan dengan menduplikasi KTP-nya. Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah menciptakan kartu identitas multi fungsi, yaitu E-KTP yang menggunakan pengamanan berbasis biometric.

Tentunya hal ini merupakan sebuah kemajaun yang ditunjukkan dalam dunia pelayanan publik di Indonesia. Pelayanan E-KTP yang diberikan oleh ASN(Aparat Sipil Negara) diharapkan bisa sampai maksimum sampai pada konsep yang ideal tadi , yaitu konsep manajemen *Good Governance*.

Namun nyatanya proses pelayanan E-KTP yang dijalankan masih jauh dari konsep ini, banyak terjadi pelanggaran-pelanggran oleh oknum-oknum dalam implementasi pelayanannya. Yang ramai akhir-akhir ini adalah korupsi dalam proyek E-KTP ini yang membuat negara rugi hingga miliaran dan juga tidak efektif pelayanan E-KTP itu berjalan (Ika Widiastuti, 2018). Efek lebih lanjutnya adalah banyaknya pelayanan E-KTP yang terbengkalai karena disebabkan oleh sarana dan prasaranan yang belum memadai da bahkan masih kurang di beberapa daerah karena anggaran yang ada tidak direalisasikan dengan baik sesuai dengan konsepnya.

Selain itu juga masalah yang sering terjadi adalah korupsi kecil-kecilan yang terjadi dilapangan, yang biasa disebut dengan pungutan liar (pungli) (Ika Widiastuti, 2018). Dimana banyak sekali oknum ASN yang melakukan pungli terhadap masyarakat. Yang dimana sebenarnya merupakan biaya administrasi saja, namun dibuat-buat oleh ASN agar bisa mendapat

keuntungan tersendiri. Dan juga apabila hal ini tidak di penuhi masyarakat, maka ada kecendrungan dari ASN untuk menunda-nunda pelayanan ataupun memberikan pelayanan yang berbelit-belit. Yang di mana hal ini sangat bertentangan dengan salah satu prinsip dalam good governance yaitu efisien dan efektif. Dimana juga masih banyak sekali oknum ASN yang bekerja tidak profesional, yang dimana dalam memberikan pelayanan selalu membanding-bandingkan pangkat masyarakat dan bahkan mengutamakan kepentingan golongan keluarga, sehingga banyak masyarakat kecil yang sering diabaikan dalam pelayanan (Gustina dkk, 2020).

Kurangnya sikap empati dan partisipatif dari pelayan publik, yang dimana tidak peka dalam menanggapi segala kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Hal ini juga karena komunikasi yang kurang cukup bagus dan intens antara masyarakat yang menerima pelayanan dengan lembaga yang memberikan pelayanan. Kecendrungan oknum ASN yang mengabaikan keluhan masyarakat akan proses pelayanan yang berlangsung, sehingga masalah ini akan terus terjadi dan tidak menimbulkan perubahan. Hal ini membuat masyarakat menjadi pasif dalam proses yang terjadi, masyarakat menjadi lebih diam dan jarang memberikan kritikan ataupun masukan untuk keberlangsungan dan perkembangan dari proses pelayanan ini. Sehingga pelayanan yang sedang dilanda masalah akan terus terjadi dan oknum ASN sendiri akan semakin tidak mepedulikan kualitas pelayanan

yang diberikan dan bahkan belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada (Ika Widiastuti, 2018).

Dengan melihat poin-poin diatas, maka peneliti mau meneliti pelayanan E-KTP yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Sejauh mana proses pemberian layanan E-KTP ini dilaksanakan dan juga efek-efek yang diberikan baik bagi masyarakat maupun bagi ASN itu sendiri terutama dari segi pelayanannya jika di bandingkan dengan prinsip-prinsip *good governance*. Sehingga bisa melihat sejauh mana pelayanan E-KTP dilaksanakan berdasarkan Peraturan Wali Kota Malang nomor 89 tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Malang nomor 9 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

Bertitik tolak dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "PELAYANAN E-KTP DALAM PERSPEKTIF *GOOD GOVERNANCE*". dengan studi lapangan yang akan di lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan E-KTP ditinjau dari perspektif *Good Governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Malang berdasarkan Peraturan Wali Kota Malang nomor 89 tahun 2016?

2. Apa yang menjadi faktor pendorong dan penghambat dari pelaksanaan E-KTP yang ditinjau dari perspektif *Good Governance* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan E-KTP ditinjau dari perspektif *Good Governance* di Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.
2. Untuk menganalisis faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan E-KTP yang ditinjau dari perspektif *Good Governance* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan wawasan baru bagi peneliti terutama mengenai sejauh mana proses pelayanan E-KTP berjalan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Dan juga melihat sejauh mana prinsip-prinsip good governance terwujud dalam pelayanan ini.

2. Pelaksanaan dan pengembangan Ilmu Administrasi Publik yang telah diperoleh selama studi.
3. Sebagai sumbangsih pemikiran atau saran kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.