

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah negara yang berdiri dengan tujuan untuk memajukan kesejahteraan tatanan umum dalam tata kehidupan yang adil dan beradab. Dalam hal ini, pemerintah selaku mesin politik dari suatu negara mempunyai tiga fungsi yang harus dijalankan, sebagai amanah dari Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 yaitu diantaranya: fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*), dan fungsi perlindungan (*protection function*). Maka dari itu dalam menjalankan ketiga fungsi tersebut pemerintah sangat membutuhkan birokrasi. Birokrasi merupakan suatu sistem yang dibangun oleh pemerintah agar fungsi pelayanan, pembangunan, dan perlindungan, dapat berlangsung dengan efektif dan efisien.

Oleh karena pemerintah juga menjalankan fungsi pelayanan, maka dalam memberikan pelayanan, pemerintah harus benar-benar mengikuti pedoman penyelenggaraan pelayanan, yang termuat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standarisasi Pelayanan Publik diantaranya: prosedur pelayanan yang baik, kepastian waktu penyelesaian pelayanan termasuk dengan pengaduannya, biaya pelayanan dan rinciannya, produk pelayanan sesuai dengan aturan yang ditetapkan, penyediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan juga kompetensi, sikap dan perilaku aparturnya.

Berhasilnya sebuah pelayanan birokrasi pemerintah tersebut sangat ditentukan oleh perilaku aparatur birokrat. Aparatur birokrat dalam pemerintahan ini atau lebih dikenal

dengan Aparatur Sipil Negara sebagai penyelenggara pelayanan yang berpedoman pada prinsip *good governance*, salah satunya yaitu akuntabilitas.

Akuntabilitas merupakan pelaksanaan pertanggungjawaban dimana dalam kegiatan yang dilakukan oleh pihak terkait harus mampu mempertanggungjawabkan pelaksanaan kewenangan yang diberikan di bidang tugasnya untuk mewujudkan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Lebih lanjut yang dijelaskan oleh Wahyudi Kumorotomo menyatakan bahwa akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah, sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan public tersebut mampu mengakomodasikan kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya.

Adapun tujuan dari akuntabilitas itu sendiri yaitu untuk membangun sebuah kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Dengan demikian maka aparatur pemerintah dituntut wajib memberikan pelayanan yang baik seperti: memberikan pelayanan yang mengedepankan etika, memberikan transparansi baik dalam setiap kegiatan ataupun anggaran, serta efektifitas waktu dalam pelayanannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada suatu birokrasi pemerintahan.

Salah satunya yaitu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Timor Tengah Utara. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang kemudian disingkat menjadi Dispendukcapil merupakan salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan.

Pelayanan di bidang administrasi kependudukan merupakan salah satu program kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka melayani masyarakat umum yang meliputi tugas pokok dan fungsi mendaftarkan dan

menerbitkan KTP, Kartu Keluarga, serta berbagai Akta Catatan Sipil maupun pencatatan mutasi dan pengelolaan data penduduk. Selain itu administrasi kependudukan juga diarahkan untuk memenuhi hak asasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan, guna meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajibannya memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa kependudukan, mendukung perumusan kebijakan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, dan lokal, serta untuk mendukung pembangunan sistem Administrasi Kependudukan (Tjokroamidjojo, 2006:16).

Pelayanan e-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk) merupakan salah satu bagian dari pelayanan di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan e-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk) itu sendiri merupakan suatu bentuk kartu identitas setiap individu yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara yang sudah berusia 17 tahun keatas. Hal ini tertera dalam Undang-Undang Pasal 13 Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, bahwa e-KTP merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi yang berbasis pada database kependudukan nasional.

Berbicara mengenai e-KTP yang merupakan sebuah inovasi pemerintah yang menggunakan sebuah sistem elektronik untuk memangkas sistem pembuatan e-KTP yang berbelit-belit dan memberikan efisiensi waktu, namun sampai saat ini terkhusus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTU dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa masalah dari hasil wawancara langsung dengan bapak Vinsentius selaku staf pengelolaan sistem administrasi kependudukan yang mengatakan bahwa *“sampai saat ini, masih dibutuhkan satu atau dua unit sarana perekaman dan pencetakan e-KTP, karena yang tersedia sekarang disini masih sangat terbatas dimana sarana perekaman yang tersedia 3 unit, sedangkan pemanfaatannya hanya 2 untuk turun melayani di desa dan sekolah. Dan untuk pencetakan printernya ada 5 unit, yang rusak itu 2, yang baik hanya 3 unit, akan tetapi yang berfungsi cumin 1 unit sebagai pembaca kartu e-KTP, adapun disebabkan oleh masalah jaringan, kurangnya blangko yang pada akhirnya menyebabkan keterlambatan dalam pembuatannya, serta kurangnya sosialisasi kepada*

masyarakat secara menyeluruh sehingga menyebabkan masih banyak penduduk yang belum melakukan perekaman akibat kurangnya informasi yang didapatkan’.

Sebagaimana dilansir TIMEXKUPANG.com (25/2/2020), yang menjelaskan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten TTU, sesuai keadaan terakhir saat ini masih ada 20.179 penduduk yang belum memiliki e-KTP dari jumlah penduduk wajib e-KTP sebanyak 182.842 penduduk. Hal itu juga dibuktikan dengan penjelasan melalui hasil wawancara pada saat itu dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mengatakan bahwa “Dalam menyelesaikan proses pembuatan e-KTP bagi penduduk yang belum memiliki e-KTP, pihaknya sudah menerapkan sejumlah strategi, dengan terus berusaha mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan ke seluruh masyarakat di TTU. Salah satu strategi yang dimaksudkan adalah melakukan pelayanan dengan *pola door to door* dan *goes to school*. walau pihaknya sudah menjalankan strategi itu, tetap saja masih belum memberikan dampak yang signifikan.

Berdasarkan dari data wawancara maupun informasi yang tercantum diatas mengidentifikasi bahwa Dispendukcapil belum mampu menjawab tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik terkhusus pada pemenuhan pelayanan e-KTP Ini terlihat dari penyediaan sarana dan prasarana yang belum memadai dan juga dari segi strategi pelayanan yang belum maksimal sehingga memperlambat kepengurusan dalam pembuatan e-KTP. Maka dari itu untuk menjawab semua tantangan tersebut perlu dilakukan perbaikan strategi pelayanan, penambahan fasilitas perekaman dan pencetakan pelayanan e-KTP guna mencapai penyelenggara pelayanan publik yang berorientasi pada *Good Governance*. Sehingga dapat mengembalikan rasa kepercayaan publik kepada penyelenggara pemerintah yang

nantinya akan menjadi suatu kepuasan tersendiri bagi masyarakat selaku penerima pelayanan.

Kepuasan masyarakat disini menjadi suatu faktor penting yang sangat berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan publik, terkhusus dalam pelayanan e-KTP. Maka dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara harus mampu mengoptimalkan seluruh potensi yang ada di dalam struktur lembaganya, sarana, prasarana, strategi pelayanan, sumber daya manusia serta teknologi agar mampu mencapai suatu pelayanan yang berkualitas dan mengacu kepada pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Maka dari itu dapat dikatakan akuntabilitas dari pelayanan publik dapat terpenuhi melalui penyediaan layanan yang sesuai kebutuhan dan juga tersedianya kemudahan dalam mengakses pelayanan e-KTP tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan tema **“AKUNTABILITAS PELAYANAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA”**.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana akuntabilitas pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara?
2. Apa saja faktor penghambat dalam akuntabilitas pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara?
3. Apa saja faktor pendukung dalam akuntabilitas pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab semua permasalahan yang telah dirumuskan dalam permasalahan masalah. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui akuntabilitas pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam menerapkan akuntabilitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara.
3. Untuk mengetahui dukungan-dukkungan dalam menerapkan akuntabilitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Universitas

Penelitian ini dilakukan untuk dapat memberikan masukan berupa sumbangan bagi pengembangan teori-teori dalam ilmu administrasi publik khususnya dalam kaitannya dengan akuntabilitas.

2. Bagi Instansi

Penelitian ini dilakukan untuk dapat memberikan masukan dan saran bagi pemerintah, khususnya dalam pemberian pelayanan publik di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTU.

3. Bagi Peneliti

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (SAP).

4. Bagi Masyarakat

Untuk memberi pemahaman lebih kepada masyarakat tentang kepemilikan terhadap e-KTP dalam hal membantu proses penegakan hukum. Sehingga perlu dukungan dari masyarakat dalam pelaksanaannya dan pengetahuan terhadap peraturan perundang-undangannya dan pelaksanaannya serta pemanfaatannya.