BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Masyarakat merupakan sekelompok manusia yang hidup dalam satu kesatuan dalam tatanan sosial masyarakat. Lebih lanjut adalah pendapat yang dikemukakan oleh Ralph Linton dalam Harsojo (1997:144) menyatakan bahwa masyarakat adalah setiap kelompok manusia yang telah cukup lama hidup dan bekerja sama sehingga mereka itu dapat mengorganisasikan dirinya dan berpikir tentang dirinya sebagai kesatuan sosial dengan batas-batas tertentu.

Kehidupan masyarakat saat ini mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat. Perubahan yang dapat dirasakan masyarakat sekarng ini adalah perubahan pola pikir masyarakat yang semakin kritis. Hal tersebut terjadi karena suadah banyak masyarakat yang berpendidikan tinggi dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka,terutama dalam mendapat pelayanan yang baik dari pemerintah.

Dalam undang-undang pelayan publik terdapat pengertian bahwa pelayan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang,jasa dan pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan

undangundang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelayana publik merupakan tanggungjawab pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Dimana pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi daerah. Hal ini bertujuan untuk mewujutkan kesejahteraan masyarakat diantaranya melalui peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Diberlakukannya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah semakin menegaskan bahwa pemerintah daerah diarahkan mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan. Karena hakekat pemerintahan adalah pelayanan kepada rakyat. Pemerintahan diadakan bukan untuk melayani diri sendiri, tetapi adalah untuk melayani rakyat, dengan kata lain pemerintah adalah "pelayan rakyat". Setidaknya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public services function*), fungsi pembangunan (*development function*), dan fungsi perlindungan (*protection function.)*

Fungsi pelayanan masyarakat (*public services function*) berkaitan erat dengan pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan. Salah satu dari tugas-tugas umum pemerintahan adalah sistem administrasi kependudukan, yang dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak sipil atau hak perdata penduduk. Sehubungan dengan hal tersebut, perlu dibentuk suatu sistem Administrasi Kependudukan yang sejalan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi tuntutan masyarakat atas pelayanan kependudukan yang profesional.

Kecamatan Sukowono merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Jember yang malaksanakn pelayan publik dibidang administrasi kependudukan. Salah datu pelayan publik dibidang kependudukan di Kecamatan Sukowono adalah Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).

Kartu Tanda Penduduk elektronik atau *electronic*-KTP (E-KTP) adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi.

Program E KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan manggandakan KTP-nya. Misalnya dapat digunakan untuk:

1. Menghindari pajak
2. Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota
3. Mengamankan korupsi atau kejahatan/kriminalitas lainnya
4. Menyembunyikan identitas (seperti teroris)
5. Memalsukan dan menggandakan ktp

Untuk mengatasi masalah tersebut,sekaligus untuk menciptakan kartu indentitas tunggal maka diterapkanlah KTP elektronik yang berbasis NIK. KTP elektronik yang berbasis NIK membuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri seseorang.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti dilapangan ketika ada on the spot yang diselenggarakan di Kecamatan Sukowono, didalam menyelenggarakan pelayanan publik masih relative banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas belum seperti yang diharapkan masyarakat. Masih munculnya berbagai keluhan masyarakat mengenai pelayanan langsung yang diberikan pemerintah. Keluhan ini bisa dirasakan dan dilihat langsung ketika berada ditempat pelayanan. Dimana

apa yang diharapkan masyarakat tidak sesuai dengan apa yg diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Jika keluhan-keluhan dari masyarakat tidak direspon oleh pemerintah maka akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri.

Pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah masih belum sesuai dengan harapan masyarakat sekitar, terutama menyangkut pemenuhan hak-hak sipil. Seperti hal nya di Kecamatan Sukowono, hal ini bisa diketahui antara lain dari banyaknya pengaduan, keluhan yang disampaikan langsung kepada unit/kantor pelayanan baik menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, lamanya waktu pelayanan yaitu kurang lebi 3 sampai 6 bulan untuk selesanyainya penyetakan E KTP.

Berdasarkan dari fenomena di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian **"Persepsi Masyarakat Pada Pelayanan E KTP di Kecamatan Sukowono".**

1.2 rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan diatas,maka dapat dirumuskan masalah, Bagaimana Persepsi Masyarakat Pada Pelayanan E KTP di Kecamatan Sukowono Kabupaten Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan di atas,maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana persepsi masyarakat pada pelayan E KTP di Kecamatan Sukowono.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan di atas,maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat brgunan bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.

2. Manfaat praktis

a. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat pemperluas pengetahuan peneliti dan diharapkan menjadi refrensi bagi peneliti yang sama pada masa yang akan datang.

b. Bagi Kecamatan Sukowono Kabupaten Jember

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pelaksanaan pelayanan publik agar lebih baik lagi.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER