BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik *(public service)* dapat dipahami melalui konsepsi administrasi publik. Pelayanan publik merupakan istilah standar yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah (sektor publik) kepada masyarakat atau individu atas dasar penanggungan kepentingan umum. Selain pelayanan umum lainnya, pelayanan dokumen kependudukan termasuk dalam pelayanan publik.

Untuk konteks Indonesia, pengertian di atas terlihat terlalu sempit dan tidak akan mampu menyentuh realitas. Bagi sebagian besar individu masyarakat, salah satu jenis pelayanan yang sangat dibutuhkan masyarakat adalah pelayanan administrasi-kewargaan, termasuk dalam hal ini, setiap individu dan rumah tangga diwajibkan memiliki E-KTP . Setiap individu akan membutuhkan hal tersebut karena tidak terhindarkan dan melibatkan birokrasi sebagai pemberi layanan.

Dalam konteks negara, pemenuhan kebutuhan publik tersebut diartikan sebagai pemenuhan hak-hak sipil seorang warga negara. Pelayanan publik umumnya tidak berbentuk barang melainkan layanan jasa, termasuk jasa administrasi. Hasil yang diperoleh dari adanya pelayanan publik oleh penyedia jasa layanan dapat berbentuk barang maupun bentuk jasa-jasa. Pelayanan publik biasanya dilakukan oleh pemerintah, namun dapat juga oleh pihak swasta. Untuk dapat melaksanakan fungsinya dengan baik, negara kemudian membentuk organisasi pemerintahan. Di Indonesia kita kenal struktur pemerintahan negara dari level paling atas yakni presiden hingga ke level terbawah, termasuk support dari Rukun Warga dan Rukun Tetangga (RW/RT). Karena negara dibentuk oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan publik anggotanya, maka sesungguhnya pelayanan publik adalah kewajiban utama seluruh aparatur pemerintah di setiap jenjang pemerintahan dan setiap jenis pelayanan publik. Sebagai sebuah kewajiban, maka sudah semestinya setiap aparat negara memberikan pelayanan publik yang terbaik.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara sebagaimana amanat UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Tujuan pelayanan publik yaitu untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara dan atau Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, pelayanan publik berarti pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam perkembangannya, masyarakat telah semakin sadar akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara, dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan krativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Pelayanan publik umumnya dibagi dalam dua kategori sesuai dengan tingkat kepentingan kebutuhan warga negara, yakni pelayanan publik primer dan pelayanan publik sekunder (Widodo, 2001). Pelayanan publik primer merujuk kepada semua jenis layanan instansi baik pemerintah maupun swasta untuk

memenuhi kebutuhan yang bersifat mutlak dari seorang warga negara. E-KTP Elektronik bersifat mutlak bagi setiap warga negara yang sudah memenuhi syarat, terutama dari segi usia (18 tahun ke atas). Pemenuhan layanan air bersih, listrik, dan transportasi juga merupakan kebutuhan layanan publik yang bersifat mutlak bagi setiap orang. Sebaliknya, pelayanan publik sekunder merujuk kepada semua layanan yang tidak mutlak bagi seorang warga negara, semisal kebutuhan tata rias, hiburan, dan sejenisnya.

Meski sudah ada kebijakan pemerintah tentang pelayanan publik di Kabupaten Jember, namun implementasi pelayanan publik masih perlu terus ditingkatkan. Ragam, jenis dan variasi pelayanan publik itu merupakan suatu sistem yang melibatkan birokrasi sehingga menjadi masalah kompleks yang mesti dapat dicermati. Salah satu jenis pelayanan publik yang terdekat dari kebutuhan warga antara lain seperti pelayanan E-KTP . Jenis pelayanan semacam ini sesungguhnya relatif sederhana, namun menyentuh seluruh lapisan masyarakat Kabupaten Jember. Karenanya ia dapat mewakili wajah pelayanan publik secara signifikan. Disamping menjadi kebutuhan setiap individu warga Negara, termasuk warga masyarakat di Kabupaten Jember.

Proses menerbitkan sebuah E-KTP bagi seorang anggota masyarakat, kita sebut sebagai Pelayanan Publik, yang dapat diterjemahkan sebagai segala aktivitas yang dilakukan oleh petugas berwenang dalam melayani pemenuhan kebutuhan publik anggota masyarakatnya. Menurut data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, hingga tahun 2014, tidak ada lagi warga di Kabupaten Jember yang tidak memiliki bukti kependudukan (E-KTP). Meski demikian, tidak semua warga masyarakat yang memiliki bukti kependudukan, memahami bahwa kepemilikan dokumen kependudukan tersebut menghubungkan warga masyarakat dengan apa yang diberikan oleh pemerintah daerah atas nama pelayanan publik. Uniknya lagi, pelayanan E-KTP Elektronik di Kabupaten Jember sudah dilegalisasi oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Namun proses pelayanan E-KTP, secara teknis masih diberikan melalui kantor-kantor Kecamatan. Situasi ini dapat menjadi faktor yang berpengaruh pada kualitas pelayanan publik, khususnya pengurusan E-KTP sebab Kantor Kecamatan

terkesan tidak turut bertanggung jawab dalam substansi dokumen kependudukan ini karena telah dilegalisasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Kondisi fenomenal tersebut tentunya berjalan dan dilaksanakan mengikuti kebijakan yang berlaku. Oleh karena itulah, penelitian ini, mengarahkan perhatiannya untuk menganalisis Implementasi kebijakan pelayanan yang berkaitan dengan dokumen kependudukan (E-KTP).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian ini, maka dapat dirumuskan fokus permasalahan yang hendak dijawab sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Mengetahui Implementasi kebijakan pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember ?
2. Bagaimanakah faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus permasalahan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui Implementasi kebijakan pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.
2. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis, penelitian ini menambah khasanah pemikiran tentang Implementasi kebijakan pelayanan dokumen kependudukan varian layanan E-KTP
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memantapkan dan merekomendasikan kembali agar kebijakan pelayanan dokumen kependudukan varian layanan E-KTP lebih dititikberatkan pada prinsip-prinsip standar formal legal dan standar teoritik serta kebutuhan masyarakat

sehingga semua lini yang menjadi aspek dan yang harus diperhatikan/ dipertimbangkan dapat diakomodir secara berimbang agar pada akhirnya, pelayanan publik menemukan titik optimalisasinya.