

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari aparatur. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alenia keempat<sup>1</sup>, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Kalimat diatas diperkuat lagi dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Sinambela<sup>2</sup> Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan, bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah.

---

<sup>1</sup>(<http://gudangmakalah.blogspot.com/2011/04/skripsi-faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html>,20Maret,6:19

<sup>2</sup> Sinambela poltak Lijan, (2006:42-43). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT. Bumi Aksar, Jakarta

Aparatur pemerintah dan seluruh jajarannya biasa dikenal sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, dan secara sederhana peranan tersebut diharapkan dapat terwujud dalam pemberian berbagai jenis pelayanan bagi masyarakat. Pemerintahan yang kuat adalah pemerintahan yang mendapat dukungan penuh dari rakyatnya dalam hal ini, rakyat sangatlah berperan penting dalam rangka menyelenggarakan kekuasaan pemerintahan. Oleh karena itu sebagai wujud rasa terima kasih atas dukungan yang telah rakyat berikan terhadap pemerintah, sudah semestinya pemerintah (melalui aparat birokrasi) memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat/publik.

Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan dengan baik dan profesional, pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara, dalam rangka menciptakan kesejahteraan pada masyarakat.

Program sekolah Averroes Press<sup>3</sup> Pemerintah secara hakiki ingin memberikan pelayanan publik terbaiknya kepada masyarakat, masyarakat secara ideal ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah. Kedua kelompok masyarakat ini saling berhubungan dalam berbagai jasa publik, namun kenyataannya Pemerintah begitu sedikit memberikan pelayanan publik terbaik dan memuaskan di satu sisi, dan di sisi lain masyarakat selalu menerima pelayanan dari pemerintah yang buruk.

---

<sup>3</sup> Averroes Press, (2010:5). *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi peningkatan kualitas Pelayanan Publik. Program Sekolah Demokrasi. Malang*

Citranya yang kurang bagus sangat melekat pada birokrasi pelayanan publik di Indonesia. dari citra yang buruk sangat terlihat kualitas yang sangat rendah yang diberikan oleh birokrasi, pada kenyataannya birokrasi pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintahan cenderung sangat rumit, prosedural, berbelit-belit, lama, boros, dan tidak efisien dan efektif serta sering kali menyebalkan.

Meskipun demikian Pemerintah tidak pernah bosan memberikan inovasi terbaru terhadap pelayanan publik sebagai pelayan bagi masyarakat. Berkembangnya zaman terhadap Teknologi informasi kini telah diterapkan di berbagai bidang sehingga banyak istilah-istilah yang ditambah embel-embel “e” (*electronic*, dibaca dengan lafal “i”) didepannya, contoh: *e-commerce*, *e-book*, *e-voting*, dan lain-lain. Pemerintah sebagai pihak yang bertugas mengurus sistem kependudukan di Indonesia dalam hal ini adalah Departemen Dalam Negeri melakukan program terbaru yaitu *e-KTP* mengingat bahwa pendataan warga negara banyak terjadi kesalahan yang mengakibatkan buruknya data kependudukannya di Indonesia.

Koran Lampung Post<sup>4</sup> Mendata dan mengelola jumlah penduduk yang demikian besar, sekitar 259 juta jiwa, sudah tentu membutuhkan tingkat ketertiban dan keakuratan administrasi yang tinggi, yang hanya dapat dipenuhi oleh birokrasi Pemerintahan dalam negeri yang profesional. Program KTP elektronik (*e-KTP*) yang menelan biaya Rp. 5,8 triliun diharapkan mampu mengatasi persoalan terkait ketertiban dan keakuratan

---

<sup>4</sup> Koran Lampung Post, 28 Maret 2013, Kamis hal 1

administrasi kependudukan. Program ini diharapkan mampu mencegah kepemilikan KTP ganda. akan tetapi, program *e-KTP* ternyata tidak mampu mengatasi semua persoalan terkait pemenuhan hak-hak warga.

Koran Editor<sup>5</sup> Penerapan *e-KTP* bertujuan untuk mewujudkan kewajiban satu KTP untuk satu penduduk diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, *e-KTP* dilengkapi dengan rekaman elektronik yang dilengkapi data, pas photo, sidik jari, iris mata, dan tanda tangan rekaman elektronik tersebut, maka *e-KTP* tidak dapat digandakan atau dipalsukan.

Elektronik KTP (*e-KTP*) sendiri dilaksanakan di daerah Lampung yang diselenggarakan oleh pihak Disdukcapil (dinas kependudukan dan catatan sipil ) dan disebar melalui Kecamatan-Kecamatan yang ada di Bandar Lampung. Melalui Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) data-data penduduk diserahkan ke Kecamatan. Wilayah Kota Bandar Lampung sendiri dibagi menjadi 20 Kecamatan dan 126 Kelurahan, Kecamatan yaitu:

- |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| 1. Bumi Waras            | 11. Tanjung Seneng       |
| 2. Enggal                | 12. Teluk Betung Barat   |
| 3. Kedamaian             | 13. Teluk Betung Selatan |
| 4. Kedaton               | 14. Teluk Betung Timur   |
| 5. Kemiling              | 15. Teluk Betung Utara   |
| 6. Labuhan Ratu          | 16. Panjang              |
| 7. Langkapura            | 17. Raja Basa            |
| 8. Tanjung Karang Barat  | 18. Sukabumi             |
| 9. Tanjung Karang Pusat  | 19. Sukarame             |
| 10. Tanjung Karang Timur | 20. Way hali             |

---

<sup>5</sup> Koran Editor 28 Maret 2013. Kamis, hal 8

Kecamatan Tanjung Karang Timur adalah salah satu dari 20 Kecamatan yang ada di Kota Bandar Lampung, namun dalam penyelenggaraannya diduga tidak semuanya berjalan dengan baik dan ini diperkuat dengan pernyataan dari ibu Fitria Kasi Pemerintahan Umum di Kecamatan Tanjung Karang Timur terdiri dari 11 Kelurahan menurut Kasi Pelayanan Umum<sup>6</sup>:

“menjelaskan permasalahan pelayanan *e-KTP* di Kecamatan Tanjung Karang Timur yaitu banyaknya antrian pada masyarakat karena jumlah Kelurahan yang ada di Kecamatan Tanjung Karang Timur sebanyak 11 Kelurahan, dan jumlah penduduk yang berhak memperoleh dan memenuhi persyaratan pembuatan *e-KTP* yang banyak ini, tidak sebanding dengan alat pendukung pembuatan *e-KTP* di Kecamatan Tanjung Karang Timur”.

Berbeda dengan pernyataan di atas hasil wawancara dengan ibu Eva yang menyatakan bahwa<sup>7</sup>:

“masalah yang ada yaitu perilaku aparat yang cenderung terbang pilih terhadap masyarakat, masyarakat yang mengenal petugas pelayanan *e-KTP* di Kecamatan Tanjung Karang Timur cenderung didahulukan dari pada masyarakat yang tidak ada kenalan petugas Kecamatan Tanjung Karang Timur, Masih menurut Eva, pelayanan yang diberikan pihak Kecamatan khususnya petugasnya pun tidak begitu ramah terhadap masyarakat”.

Hasil wawancara di atas menyatakan bahwa petugas pelayanan *e-KTP* pada Kecamatan Tanjung Karang Timur kurang memiliki *Attitudes and behavior*, yang merupakan *Attitudes and behavior* adalah kualitas pelayanan yang menunjukkan derajat perhatian yang diberikan petugas terhadap masyarakat dan berusaha untuk membantu dalam memecahkan masalah secara spontan dan senang hati.

---

<sup>6</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Fitria tanggal 4 April, 09:30)

<sup>7</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Eva Yunista pada tanggal 31 April, 9:00)

Menurut Ibu Qori salah satu warga yang Kelurahan yang cukup jauh dari Kecamatan menyatakan bahwa<sup>8</sup>:

“juga menjelaskan bahwa petugas pelayanan *e-KTP* kurang disiplin karena pada saat itu saya datang ke Kecamatan pagi-pagi agar tidak mengantri, alhasil saya pun masih menunggu salah satu petugas yang belum datang di kantor Kecamatan sedangkan itu sudah jam kerja Kecamatan dan saya pun di buat menunggu”.

Berbeda dengan ibu Qori, ibu Yusmida menjelaskan bahwa<sup>9</sup> :

“bahwa petugas pelayanan *e-KTP* di Kecamatan Tanjung Karang Timur, kurang kreatif dan inisiatif dalam melayani masyarakat, karena pada saat pembuatan *e-KTP* di Kecamatan ini memang sudah menyediakan bangku dan tenda untuk masyarakat yang ingin merekam, tetapi sangat terbatas terutama pada bangku dan ini menyebabkan masih banyaknya warga yang berdiri.

Penjelasan diatas tentulah tidak termasuk dalam enam kriteria kualitas pelayanan yang baik, jadi dalam penelitian ini penulis menduga masalah yang ada dalam penelitian ini adalah kurangnya sarana dan parsarana, tidak ramahnya petugas Kecamatan yang melayani masyarakat, kurangnya kreatifitas petugas, dan tidak disiplinnya salah satu petugas Kecamatan dalam melayani masyarakat

---

<sup>8</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Qori tanggal 9 Mei, 12 : 00)

<sup>9</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Yusmida tanggal 9 Mei, 3:00)

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas rumusan masalah yang peneliti ambil dalam penelitian ini adalah: “Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Pembuatan *e-KTP* di Kecamatan Tanjung Karang Timur.”?

## **C. Tujuan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka, tujuan penulisan adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan *e-KTP* di Kecamatan Tanjung Karang Timur.”

## **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

1. Secara akademis, hasil penelitian harus mengembangkan teori-teori pemerintahan, terutama teori-teori yang berhubungan dengan manajemen pemerintahan.
2. Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan masukan Kualitas Pelayanan Pembuatan *e-KTP* di Kecamatan Tanjung Karang Timur.