

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Aktivitas pelayanan yang dilaksanakan aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan salah satu tugas pokok dan fungsi pemerintah, baik yang bersifat langsung maupun yang bersifat tidak langsung. Pelayanan yang bersifat langsung diantaranya dapat berupa pemenuhan kebutuhan masyarakat seperti halnya dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e_KTP), Kartu Keluarga (KK) dan kebutuhan masyarakat lainnya. Sedangkan pelayanan yang bersifat tidak langsung yaitu rasa tanggungjawab dalam menangani dan merealisasikan aspirasi masyarakat. (<http://www.e-ktp.com/category/sosialisasi-e-ktp/07/07/2012>)

Pelayanan umum yang seringkali menimbulkan masalah adalah pelayanan yang berlangsung secara orang perseorangan. Hal ini dapat dipahami karena secara individual, masing-masing orang mempunyai karakteristik yang berbeda, sehingga sikap terhadap pelayanan yang diberikan bisa berbeda satu sama lain. Perbedaan karakteristik inilah yang mungkin mempengaruhi dalam penilaian terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Demikian pula karakteristik yang dimiliki aparatur dalam memberi pelayanan yang akan berpengaruh terhadap sikapnya dalam memberikan pelayanan. (Moenir 2008:39)

Dalam rangka sistem informasi manajemen kependudukan yang di dalamnya memuat seluruh aspek kegiatan pendaftaran, pengolahan dan penyajian informasi data kependudukan dan akta catatan sipil, termasuk penerbitan Nomor

Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga (KK), (e_KTP) dan Surat-surat Keterangan Kependudukan, pencatatan data penduduk tentang kedudukan dan kepastian hukum atas kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian, pengangkatan anak, pengakuan dan pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan/ganti nama serta pembatalan akta. Jika ditinjau dari aspek/ kepentingan Pemerintah maka Peraturan adalah sebagai salah satu upaya untuk melaksanakan tertib administrasi kependudukan dalam rangka pembinaan ketentraman dan ketertiban nasional. Sedangkan dari segi kepentingan masyarakat adalah untuk melayani masyarakat agar memiliki identitas yang jelas sebagai salah satu syarat yang harus dilampirkan dalam pembuatan surat-surat keterangan. (<http://www.e-ktp.com/category/sosialisasi-e-ktp/07/07/2012>)

Dalam melaksanakan pembuatan (e_KTP) agar berjalan lancar dan tepat waktu, maka diperlukan suatu pengaturan, pengawasan serta pengendalian yang baik rmenyebabkan pelayanan akan kebutuhan masyarakat terhambat. Fungsi pelayanan tersebut dilakukan oleh aparatur kecamatan dalam hal ini fungsi pelayanan dalam pembuatan (e_KTP) adalah merupakan salah satu usaha agar pelaksanaan kerja sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan dapat meningkatkan efektifitas kerja aparatur Kecamatan.

Fungsi pelayanan sangat menentukan dan merupakan salah satu kunci pokok dalam proses pelaksanaan rencana, karena dengan pengendalian yang baik, segala kegiatan yang direncanakan sebelumnya akan lancar pula, pelayanan juga dapat menentukan berhasil tidaknya suatu rencana.

Untuk mewujudkan tertib Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e_KTP) bagi masyarakat di Kecamatan Paguyaman Pantai diharapkan adanya pelayanan yang baik dari aparaturnya untuk mencapai keadaan tersebut aparaturnya dalam pelaksanaannya diwajibkan melakukan pendekatan terhadap unsur-unsur yang terkait.

Namun fenomena yang terjadi dalam pembuatan (e_KTP) di Kecamatan Paguyaman Pantai sering kali ditemui masalah-masalah yang menghambat proses pembuatan (e_KTP). Di Kecamatan Paguyaman Pantai yang seharusnya diselesaikan dalam waktu tiga hari sering mengalami keterlambatan menjadi dua minggu atau lebih dari dua minggu. Serta sering terjadi penyimpangan pembuatan (e_KTP) yang dikeluarkan tidak sesuai dengan jumlah pemohon yang mengajukan, seperti halnya dengan sikap aparaturnya yang acuh tak acuh terhadap masyarakat. (<http://www.e-ktp.com/category/sosialisasi-e-ktp/07/07/2012>)

Dengan melihat permasalahan di atas menurut pengamatan penulis ada kaitannya dengan tugas aparaturnya yang mempunyai kewenangan untuk melayani masyarakat secara efektif dalam pembuatan (e_KTP) dan berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan menetapkan judul :

“Pelayanan Aparatur Kecamatan Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e_KTP)” (Studi kasus di Kantor Kecamatan Paguyaman Pantai Kab. Boalemo)

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diidentifikasi beberapa masalah yang dalam proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e_KTP)

1. Pelayanan yang belum memuaskan dari aparaturnya kecamatan terhadap masyarakat.
2. Fasilitas kantor yang belum memadai sehingga menyebabkan pelayanan yang belum maksimal.
3. Ketegasan terhadap aparaturnya kecamatan masih kurang.
4. Belum adanya pengawasan yang maksimal terhadap aparaturnya kecamatan
5. Adanya pegawai yang kurang disiplin.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan latar belakang masalah bahwa yang menjadi batasan masalah adalah bagaimana Pelayanan Aparatur Kecamatan Paguyaman Pantai Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e_KTP).

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas maka yang menjadi rumusan masalah adalah untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Aparatur Kecamatan dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e_KTP) di Paguyaman Pantai.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah yang melalui Pelayanan Aparatur Kecamatan dalam Pengurusan (e_KTP).

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan kajian ilmiah dan menjadi bahan referensi dalam konsep pelayanan aparatur kecamatan dalam (e_KTP) dan untuk mencapai efektifitas pelayanan yang prima.
2. Penelitian ini merupakan informasi tentang Pelayanan Aparatur Kecamatan Dalam Pengurusan (e_KTP). Khususnya Aparatur Kecamatan Paguyaman Pantai Kab. Boalemo dan menjadi masukan bagi pihak instansi untuk menetapkan kebijakan yang mengarah pada pelayanan khususnya Pelayanan dalam pembuatan (e_KTP).