

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia. Penerapan kebijakan otonomi daerah di Indonesia menimbulkan harapan besar bagi masyarakat, terutama dalam hal peningkatan pelayanan publik. Membangun kepercayaan masyarakat yang dilakukan atas penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk dalam peningkatan pelayanan publik. Upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dalam penyelenggara pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintah yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dalam penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik yang akhir-akhir ini menjadi *issue sentral* telah memaksa semua pihak, baik institusi negara maupun masyarakat untuk melakukan regulasi kembali dalam penyelenggaraannya. Meskipun penyediaan pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara, akan tetapi kewajiban penyediaan pelayanan tersebut masih belum dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat penggunaannya. Berhubungan pada otonomi daerah, urusan pelayanan menjadi kewenangan pemerintah sehingga akan mendekatkan jarak antara pemberi pelayanan dan yang dilayani. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam bagian menimbang butir b dinyatakan: Bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara serta penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Kaitan tersebut inilah yang pertama kali

munculnya pemerintah karena adanya keinginan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat seperti yang ditentukan oleh Undang-undang Dasar Tahun 1945. Peningkatan pelayanan publik harus mendapatkan perhatian utama dari pemerintah, dikarenakan pelayanan publik merupakan hak-hak sosial dasar dari masyarakat.

Pemerintah dianggap dapat lebih memahami keinginan masyarakat sehingga pengambilan keputusan dalam penyediaan pelayanan lebih responsif terhadap permintaan masyarakat. Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap pelayanan dari pemerintah, baik yang secara langsung maupun melalui media masa, seperti keluhan terhadap prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaiannya serta sikap petugas yang kurang responsif. Hakekat pelayanan publik seperti dijelaskan Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan utama kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Berdasarkan keputusan Menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63 tahun 2003, dalam setiap penyelenggaraan harus didasarkan pada standar pelayanan sebagai ukuran yang dibakukan dan wajib ditaati oleh penyelenggara pelayanan maupun penerima pelayanan. Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Prosedur pelayanan, yaitu prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian, yaitu waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan, yaitu biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan.
- d. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana, yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, yaitu kompetensi petugas pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban dilakukan oleh seseorang atau suatu lembaga atas segala tindakan yang ditunjukkan kepada pemberi wewenang. Akuntabilitas merupakan salah satu unsur pokok perwujudan *good governance* yang saat ini sedang diupayakan di Indonesia. Pemerintah juga diminta untuk melaporkan hasil dari program yang telah dilaksanakan sehingga masyarakat dapat menilai apakah pemerintah telah bekerja secara ekonomis, efisien dan efektif. Pelayanan publik dipilih sebagai penggerak utama karena upaya mewujudkan nilai-nilai seperti efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan partisipasi dapat diterjemahkan secara mudah dalam pelayanan publik.

Tidak adanya keterbukaan informasi bagi publik juga merupakan salah satu keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Padahal pemerintah sudah menjamin keterbukaan informasi publik dengan cara yang cepat, waktu yang tepat, biaya yang ringan dan dengan cara yang sederhana, justru yang terjadi sebaliknya informasi yang diperoleh berbelit-belit. Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggara pelayanan publik. Serta adanya beberapa faktor yang dapat menghambat ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel dalam setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja pelayanan publik merupakan kualitas kepuasan terhadap masyarakat yang memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Masalah akuntabilitas publik yang saat ini banyak dijumpai dalam instansi pemerintah daerah terkhususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, pada hasil observasi atau pengamatan awal yang dilakukan menunjukkan bahwa kerap kali terjadi ketidakadilan serta belum terciptanya transparansi pelayanan baik dari sosialisasi dalam pembuatan EL-KTP (elektronik kartu tanda penduduk) yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang masih belum merata. Hal ini dibuktikan dengan adanya pemerintah kota Palembang telah melakukan perekaman data penduduk untuk

pembuatan EL-KTP sampai dengan akhir tahun 2016 dan sebagian besar penduduk kota Palembang telah terekam dalam data EL-KTP sampai dengan tanggal 31 desember 2016 hanya 1.124.108 jiwa yang telah menerima EL-KTP dari jumlah penduduk wajib KTP sebanyak 1.297.869 jiwa.

Berdasarkan uraian di atas serta mengingat pentingnya pelayanan publik, maka penulis tertarik menyusun skripsi ini dengan memberi judul **“Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk EL-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh akuntabilitas secara parsial terhadap efektivitas pelayanan publik ?
2. Adakah pengaruh transparansi secara parsial terhadap efektivitas pelayanan publik ?
3. Adakah pengaruh akuntabilitas dan transparansi terhadap efektivitas pelayanan publik ?

1.3 Batasan Masalah

Penulisan penelitian ini, penulis perlu membatasi ruang lingkup pembahasan pada penelitian ini agar lebih terarah dan tercapai pada tujuan dari penulisan skripsi ini, ruang lingkup pembahasan skripsi mengenai pengaruh akuntabilitas dan transparansi terhadap efektivitas pelayanan publik dalam pembuatan elektronik kartu tanda penduduk (el-ktp) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang serta yang menjadi objek penelitian adalah masyarakat yang masuk pada wilayah Kecamatan Kemuning yang melakukan pengurusan elektronik kartu tanda penduduk (el-ktp).

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui :

1. Pengaruh akuntabilitas terhadap efektivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang secara parsial.
2. Pengaruh transparansi terhadap efektivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang secara parsial.
3. Pengaruh akuntabilitas dan transparansi terhadap efektivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang secara simultan.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, penulis berharap dapat bermanfaat antara lain :

1. Bagi Penulis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi, pengetahuan maupun wawasan baru khususnya tentang hubungan akuntabilitas dan transparansi dengan efektivitas pelayanan publik dalam pembuatan elektronik kartu tanda penduduk (EL-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

2. Bagi Perguruan Tinggi

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan informasi serta referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penulisan yang ada kaitannya dengan hubungan akuntabilitas dan transparansi dengan efektivitas pelayanan publik dalam pembuatan elektronik kartu tanda penduduk (EL-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

3. Bagi Satuan Kerja Perangkat Daerah

Dapat digunakan sebagai bahan referensi dan pertimbangan bagi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang sekiranya dapat membantu

Pemerintah Kota Palembang dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.