BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan dari bibir ke bibir, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satunya adalah pelayanan kartu tanda penduduk elektronik atau e-KTP di kecamatan.

KTP elektronik merupakan KTP yang berbasis NIK Nasional, yang memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk. Rekaman elektronik berupa biodata, tanda tangan, pas photo, sidik jari dan rekaman iris mata setiap penduduk yang bersangkutan. Program e-KTP ini merupakan langkah nyata dari tiga program strategis nasional bidang kependudukan dan pencatatan sipil, yaitu pemutakhiran data dan kependudukan, penerbitan nomor induk kependudukan (NIK) dan penerapan KTP elektronik (e-KTP). Pelaksanaan e-KTP di Indonesia sesuai dengan program strategis nasional bidang kependudukan dan

pencatatan sipil yang berlandaskan pada, pertama, Intruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Percepatan Pelaksanaan Prioritas Pembangunan Nasional Tahun 2010. Kedua, Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) secara Nasional, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010. Ketiga, Grand Design Sistem Administrasi Kependudukan yang telah disepakati oleh 15 kementerian dan ditetapkan dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 470-523 Tahun 2010 (<http://berpikirmerasamengalir.wordpress.com>).

Penerapan e-KTP akan membawa dampak dan manfaat besar bagi Negara Indonesia. Indonesia diharapkan akan memiliki database kependudukan yang akurat, lengkap dan mutakhir yang pada saatnya nanti akan mampu menyediakan data yang menjadi dasar perumusan kebijakan, perencanaan pembangunan dan kegiatan kemasyarakatan lainnya baik pusat maupun daerah. Pelaksanaan e-KTP di Kabupaten Probolinggo merupakan momentum yang penting dan strategis bagi perkembangan penyelenggaraan administrasi kependudukan Indonesia. Terlebih bila dihubungkan dengan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*), peningkatan pelayanan kepada masyarakat, keamanan Negara serta peningkatan kualitas demokrasi dalam pelaksanaan pemilu maupun pemilukada.

Menurut hasil pengamatan awal oleh penulis, dalam pelaksanaan penerapan e-KTP di Kecamatan Tiris berjalan tidak sesuai target karena terjadi berbagai hambatan dan kendala. Baik yang bersifat internal maupun

eksternal. Hambatan internal yakni, *pertama*, sering macet dan terbatasnya sistem dan jaringan e-KTP, sehingga seringkali warga yang sudah datang harus menunggu lama sampai dengan perangkat e-KTP berfungsi kembali. *Kedua*, terbatasnya SDM yang dapat mengoperasikan perangkat e-KTP. Sedangkan dari faktor eksternal yakni *pertama*, masih kurangnya pengetahuan dan terbatasnya undangan kepada masyarakat mengenai pembuatan e-KTP. *Kedua*, warga-warga pedalaman, masih banyak yang belum mendapat informasi mengenai pembuatan e-KTP.

Menurut informasi dari salah satu petugas pelayanan e-KTP wilayah kecamatan Tiris, bahwa Petugas Pelayanan e-KTP di Kabupaten Probolinggo, khususnya di Kecamatan Tiris masih menggunakan tenaga kontrak dengan 8-13 personil. Karena terbatasnya SDM dan Diklat terkait penggunaan teknologi perangkat e-KTP. Padahal jika dilihat dari kontinuitas program e-KTP, maka Pemerintah Kabupaten Probolinggo idealnya harus menempatkan setidaknya 4 – 5 tenaga *Information Technology* atau tenaga IT di Kecamatan Tiris untuk mengurus program e-KTP. Dalam rangka untuk memenuhi tuntutan tersebut, terlebih dahulu dilakukan Manajemen Sumber Daya Manusia dalam hal ini adalah pelatihan dan penyuluhan atas pekerjaan Petugas Pelayanan e-KTP di Kecamatan Tiris. Dalam hal ini sebagai salah satu tugas kecamatan dalam pelayanan terhadap masyarakat, pembuatan e-KTP sangat penting sebagai terobosan baru pemerintah, tentu pelayanan yang mudah dan cepat akan memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Petugas pelayanan e-KTP harus melayani pembuatan e-KTP di seluruh desa yang ada di Kecamatan Tiris termasuk desa Tiris dan para petugas inilah yang mendatangi tiap-tiap desa. Jarak Kantor Kecamatan Tiris dengan desa lain di wilayahnya cukup jauh dan medannya sulit karena wilayah Kecamatan Tiris berada di daerah Pegunungan. Pengurusan e-KTP di mulai dari pukul 06.00 WIB s/d 17.00 WIB, dari hari Senin sampai hari Jum'at. Dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik ini, Pemerintah Kabupaten Probolinggo mentargetkan tiap kecamatan dalam sehari mampu mengumpulkan data sebanyak 200 penduduk. Namun pada perealisasiannya, ternyata masih kurang maksimal. Hal ini disebabkan karena Perangkat komputer pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik hanya terdapat satu Set di Kantor Kecamatan Tiris, Alatnya kurang canggih dan data terkadang hilang. Pada akhirnya masyarakat harus mengantri lebih lama dan menunggu sampai alat berfungsi kembali. Sedangkan ahli IT hanya ada satu orang di Kecamatan Tiris, sehingga terjadilah ketidak pencapaian target yang diinginkan. Keluhan masyarakat di antaranya juga terkait lamanya waktu pendataan dikarenakan tugasnya terbatas sehingga masyarakat yang dilayani juga terbatas jumlahnya. Dari latar belakang di atas maka penulis memberi judul **“ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK DENGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DESA TIRIS PROBOLINGGO (Studi Kasus Pembuatan e-KTP)”**

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan yang Diberikan Oleh Petugas Kecamatan Tiris?
2. Bagaimana Kinerja Pelayanan Publik dalam pembuatan *e*-KTP?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan yang Diberikan Oleh Petugas Kecamatan Tiris (Studi Kasus Pembuatan *e*-KTP).
2. Untuk mengetahui Kinerja Pelayanan Publik dalam pembuatan *e*-KTP.

1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian

1. Bagi Kecamatan

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan saran atau masukan guna mengambil langkah yang tepat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan jasa pembuatan *e*-KTP terhadap masyarakat.

2. Bagi Penulis

Memberi kesempatan pada penulis untuk mengaplikasikan ilmu dan teori yang dipelajari selama ini. Selain itu diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Kecamatan Tiris.