

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan tugas utama dari aparatur pemerintah untuk meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, maka pemerintah diuntut untuk memiliki etos kerja yang tinggi, memiliki perilaku birokrasi yang baik, serta memiliki kemampuan yang unggul dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (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. Selain itu pelayanan publik juga sudah diatur di dalam Undang-undang Pelayanan Publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan

masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹

Salah satu kerja birokrasi dapat dilihat dari bagaimana birokrasi tersebut dalam hal ini kecamatan melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan kependudukan seperti pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK), dan masih banyak lainnya. Dalam hal ini kantor kecamatan sebagai unsur pelaksanaan yang merupakan lembaga birokrasi yang memiliki tugas kewenangan di bidang pelayanan publik, seperti KTP merupakan suatu hal yang dekat dengan masyarakat, KTP meski kelihatan suatu hal yang kecil tetapi merupakan suatu unsur yang penting dalam administrasi kependudukan. Alasannya adalah karena menyangkut masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), dan sesuai dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2014 yang berbunyi setiap penduduk yang berusia 17 tahun dan bagi yang berstatus menikah tetapi usianya belum mencapai usia 17 tahun juga berhak memiliki KTP.

Pelayanan pembuatan KTP juga melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan pembuatan KK karena sangat bermanfaat bagi masyarakat dalam hal ini KK wajib dimiliki oleh setiap keluarga. Alasannya karena KK merupakan kartu identitas dan menjadi bukti yang sah dalam kependudukan seseorang berisi data lengkap tentang keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan, kepala keluarga, dan jumlah anggota keluarga.

¹ Ahmad Khoiri, "Pelayanan Publik", Id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_Publik diakses (25/03/2015,10.38 WIB)

Tuntutan masyarakat saat ini perlu mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga Negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan. Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, namun juga bagaimana pelayanan juga dapat dilakukan dengan tanpa membedakan status dari masyarakat yang dilayani, atau dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.²

Pelayanan publik saat ini belum berjalan sesuai yang diharapkan oleh masyarakat. Diakui oleh banyak pihak memang saat ini pejabat birokrasi kecamatan belum sepenuhnya dapat bersikap profesional dalam menjalankan tugasnya, utamanya dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Kemampuan dan keterampilan aparat dalam menjalankan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing belum dapat dijalankan secara maksimal. Hal tersebut disebabkan oleh tidak adanya kesesuaian antara tingkat pengetahuan dan dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya. Selain itu, masih lemahnya kinerja kualitas pelayanan dikarenakan kurangnya keterbukaan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti tidak jelas mengenai kapan waktu penyelesaian dan biaya yang harus dikeluarkan dalam pelayanan, khususnya dalam pelayanan pembuatan KTP dan KK. Di birokrasi juga belum efisien karena masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan

² Dadang Juliantara, *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta : PEMBARUAN, 2005 Hal. 1.

yang berkualitas dari aparat pemerintah, meskipun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan, sebab secara empiris pelayanan publik ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Kecenderungan tersebut terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani, bukan yang dilayani.³ Untuk mengatasi masalah tersebut, dalam hal ini apratur pemerintah kecamatan memiliki peranan yang sangat penting dalam pelayanan publik khususnya dalam pembuatan KTP dan KK. Salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan publik adalah dengan cara peningkatan kualitas apratur pemerintah serta keprofesionalan aparatur pemerintah ialah merupakan salah satu fungsi strategi untuk dapat menciptakan pelayanan publik yang baik terhadap masyarakat, selain itu upaya yang harus diperhatikan untuk meningkatkan pelayanan publik adalah meningkatkan fasilitas yang dapat menunjang kualitas pelayanan publik tersebut, karena jika tidak di dukung dengan fasilitas yang lengkap maka akan dapat menghambat proses penyelenggaraan pelayanan publik terhadap masyarakat.

Menciptakan kebijakan publik yang tidak terlalu rumit dan berbelit-belit juga dapat menjadi faktor untuk dapat memaksimalkan pelayanan publik terhadap masyarakat. Diharapkan dengan kebijakan-kebijakan tersebut akan dapat mendorong terjadinya kualitas pelayanan yang efektif dan efisien. Kecamatan Wates merupakan ibukota dari kabupaten Kulon Progo, sehingga berperan sebagai pusat administrasi dari kabupaten Kulon Progo. Maka dari itu penulis memilih lokasi penelitian di Kecamatan Wates. Berdasarkan latar belakang diatas maka

³ L.P Sinambeda, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006, hal.4.

penulis memilih judul “**UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN KEPENDUDUKAN DALAM PERSPEKTIF HUKUM ADMINISTRASI NEGARA DI KECAMATAN WATES KABUPATEN KULON PROGO**”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana upaya pemerintah kecamatan Wates dalam meningkatkan pelayanan kependudukan dalam perspektif Hukum Administrasi Negara ?
2. Hambatan apa saja yang dihadapi pemerintah kecamatan Wates dalam meningkatkan pelayanan kependudukan dalam perspektif Hukum Administrasi Negara?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui upaya pemerintah kecamatan Wates dalam meningkatkan pelayanan kependudukan dalam perspektif Hukum Administrasi Negara.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi pemerintah kecamatan Wates dalam meningkatkan pelayanan kependudukan dalam perspektif Hukum Administrasi Negara.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Sebagai bahan kajian dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang ilmu administrasi publik serta membantu penelitian-penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap pemerintah daerah terutama tentang upaya pemerintah kecamatan Wates dalam meningkatkan pelayanan kependudukan dalam perspektif Hukum Administrasi Negara.