

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara adalah suatu organisasi yang memiliki tujuan. Pada konteks Negara Indonesia, tujuan negara teratur dalam alinea keempat pembukaan UUD 1945, yang mengidentifikasi bahwa Indonesia merupakan negara hukum yang menganut konsep *welfarestate* (negara kesejahteraan). Sebagai negara hukum yang bertujuan mewujudkan kesejahteraan umum, setiap kegiatan disamping harus diorientasikan pada tujuan yang hendak dicapai juga harus berdasarkan pada hukum yang berlaku sebagai aturan kegiatan kenegaraan, pemerintahan dan kemasyarakatan.¹

Pertumbuhan penduduk dalam suatu negara menuntut pemerintahnya untuk mampu menyediakan berbagai sarana dan pemenuhan hajat hidup bagi rakyatnya. Kewajiban negara umum memenuhi kebutuhan seperti itu, terutama pada negara yang menganut paham *welfarestate* seperti halnya dengan Indonesia. Sebagai konsekuensi dari konsep tersebut, negara dituntut untuk berperan lebih jauh dan melakukan campur tangan terhadap aspek-aspek kehidupan masyarakat dalam rangka mewujudkan kesejahteraan.²

Pemerintah dalam urusan masyarakat tersebut sesungguhnya merupakan peran sentral, akan tetapi bukan berarti rakyat sebagai warga negara lantas meninggalkan partisipasinya. Dalam hal ini pemerintah merupakan pemegang otoritas kebijakan publik yang harus memainkan peranan penting untuk memotivasi kegiatan dan partisipasinya masyarakat melalui penyediaan berbagai fasilitas, bagi perkembangan kegiatan ekonomi

¹Juniarso Ridwan, Achmad Sodik Sudrajat 2010, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung, Penerbit Nuansa, hlm 11

²Ibid hlm 11-16

untuk memenuhi kebutuhannya sendiri dan dalam upaya melaksanakan kegiatan pembangunan baik ditingkat nasional maupun daerah.

Pembangunan daerah sebagai bagian integral dari pembangunan nasional tidak dapat dilepaskan dari prinsip otonomi yang diberikan pada daerah tingkat provinsi dan tingkat kabupaten/kota. Sebagai daerah otonom, pemerintah provinsi dan kabupaten/kota mempunyai kewenangan dan tanggung jawab untuk menyelenggarakan kepentingan masyarakat berdasarkan prinsip keterbukaan, menggerakkan partisipasi masyarakat, dan pertanggungjaaban kepada masyarakat.

Penyelenggaraan otonomi daerah, negara dalam hal ini pemerintah melakukan kewenangan yang luas, nyata, dan bertanggungjawab di daerah secara proporsional dan keadilan. Atas dasar itu, Undang-Undang Dasar yang menganut negara kesatuan memilih penyelenggaraan pemerintahan yang desentralistik. Upaya itu kemudian dirumuskan kedalam pasal 18 UUD 1945 Amandemen Kedua, yang kemudian dijabarkan kembali ke dalam UU No 12 tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang No 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah. Undang-undang tersebut berimplikasi terhadap kewenangan pemerintah daerah yang cukup luas, khususnya dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan di daerah, kecuali urusan yang tertuang di dalam ketentuan pasal 10 ayat (3).

Negara dalam mewujudkan pelayanan kepada masyarakat, menumbuhkan kemandirian daerah, dan sebagai pengambil kebijakan untuk menentukan strategi pengelolaan pemerintahan dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah, memiliki peranan yang sangat strategi. Bagi aparat pemerintah daerah (Pemda) yang memiliki tugas dalam pengelolaan pemerintahan daerah, substansi otonomi daerah sangat penting karena reformasi dalam sistem pemerintahan di daerah tentang pembangunan ekonomi

dapat dilihat dalam aspek sistem pengaturan kebijakan, politik, dan keuangan yang menjadi tanggung jawab pemerintah kota dan kabupaten.

Berbagai masalah penyelenggaraan pemerintahan yang muncul, salah satunya dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik, menjadi salah satu perhatian dan perlu untuk dianalisis, serta dicari jalan keluaranya agar penyelenggaraan otonomi daerah bisa berjalan dengan baik, efisien, dan efektif untuk memberikan pelayanan yang diharapkan masyarakat. Dalam menjalankan pengelolaan pemerintahan daerah harus disertai dengan tanggungjawab publik sehingga memenuhi kepuasan masyarakat di daerah. Hal yang sama menyangkut fungsi pengawasan, baik yang dilakukan oleh pemerintah daerah maupun oleh masyarakat, dimana menuntut adanya transparansi dalam mengelola sumber daya pemerintahan daerah.

Berlakunya Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, sebenarnya dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan maupun masyarakat, aparatur penyelenggara merasa memiliki kewajiban hukum untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat merasa apa yang harus dilakukan oleh aparatur negara tersebut merupakan hak dari masyarakat. Mengenai keinginan undang-undang ini, selanjutnya dapat dilihat atau tercermin didalam tujuan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang di dalam ketentuan pada Pasal 3 disebutkan, sebagai berikut:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan koperasi yang baik

- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang undangan dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan publik³

Berdasarkan ketentuan pasal tersebut dapat dikemukakan, bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah untuk dilaksanakan sebaik-baiknya, baik dalam hal pelayanan administrasi, maupun pelayanan atas barang dan jasa.

Ranah politik, perbaikan pelayanan publik juga sangat berimplikasi luas, khususnya dalam memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah daerah. Belum optimalnya pelayanan publik juga telah memicu terjadinya krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Dalam ranah hukum, pelayanan publik yang belum optimal menyebabkan terciptanya ketidakpastian hukum, dan ketidakpercayaan masyarakat terhadap penegak hukum yang ada di daerah, masyarakat cenderung menyelesaikan masalah yang dihadapinya dengan caranya sendiri tanpa menghiraukan ketentuan perundang-undangan yang ada.

Secara sosiologis, indikasi penyelenggaraan pelayanan publik belum dilakukan secara optimal dapat dirasakan oleh warga masyarakat, misalnya penyelesaian pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), dan lain sebagainya. Hal ini berarti bahwa penyelenggaraan pelayanan publik belum dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya, padahal seyogyanya sudah dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh warga masyarakat.

³Husni Thamrin, *Hukum Pelayanan Publik Di Indonesia*, 2013, Yogyakarta, Aswaja Pressindo hlm 6-7

Keberhasilan dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik diharapkan memiliki relevansi terhadap kemampuan membangkitkan dukungan dan kepercayaan dari masyarakat bahwa membangun budaya pelayanan publik yang berkualitas seharusnya bukan hanya wacana dan sebuah utopia, akan tetapi sudah harus dapat menjadi kenyataan. Dalam hal ini kepercayaan diri sangat penting dalam kondisi kejiwaan bangsa seperti sekarang ini, mengingat kegagalan-kegagalan program reformasi pemerintah selama ini telah mempengaruhi semangat warga masyarakat, yang mengakibatkan timbulnya rasa pesimis bagi terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas.⁴

Dengan demikian individu-individu warga negara yang dapat dipuaskan dengan pelayanan publik, akan terdorong untuk memberikan yang terbaik bagi masyarakat, bangsa dan negara. Karena melalui mutu pelayanan publik yang diselenggarakan negara, negara mampu menjamin terlaksananya hak-hak dan kewajiban azasi individu warga negaranya. Oleh karena itu seiring dengan kemajuan dan semakin vitalnya peranan teknologi informasi dan komunikasi bagi kemajuan bangsa dan negara, maka pelayanan publik dalam pelaksanaan E-KTP perlu dioptimalkan dengan baik. Hal ini terkait dengan kebutuhan mendasar hidup bernegara dengan mempunyai identitas sebagai warga negara Indonesia yang terdekomentasikan dalam bentuk Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau E-KTP.

Dari uraian di atas judul penelitian yang di usulkan adalah PELAYANAN E-KTP OLEH PEGAWAI NEGERI SIPIL DI DESA AMBARKETAWANG KECAMATAN GAMPING KABUPATEN SLEMAN

B. Rumusan Masalah

⁴Ibid hlm 7-9

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan E-KTP oleh Pegawai Negeri Sipil di desa Ambarketawang Kecamatan Gamping, Kabupaten Sleman?
2. Apa saja faktor pendukung dan hambatan dalam pelayanan E-KTP oleh Pegawai Negeri Sipil di desa Ambarketawang Kecamatan Gamping, Kabupaten Sleman.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menggabarkan bagaimana sistem pelayanan E-KTP Di desa Ambarketawang Kecamatan Gamping, Kabupaten Sleman
2. Untuk mengetahui apakah pelayanan E-KTP sudah memenuhi standar pelayanan publik Di desa Ambarketawang Kecamatan Gamping, Kabupaten Sleman

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada ilmu hukum, khususnya dalam bidang Hukum Administrasi Negara tentang Pelayanan Publik dan sumbangan pemikiran terhadap pemerintah daerah terutama tentang Pelayanan E-KTP bagi Pegawai Negeri Sipil yang berada di desa Ambarketawang Kecamatan Gamping, Kabupaten Sleman

2. Manfaat Praktis

- a. Memberi jawaban mengenai jenis-jenis pelayanan yang dilakukan oleh Pegawai Negeri Sipil, faktor yang mempengaruhi pelayanan E-KTP, dan upaya yang dilakukan oleh pemerintah daerah mengenai pelayanan publik
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah masukan berharga bagi Pemerintah dan meningkatkan lagi pelayanan yang baik