

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu fungsi pokok pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat (*public service*). Pada saat sekarang ini dimana reformasi telah bergulir, pemerintah selaku pengemban amanat rakyat yang memiliki fungsi pelayanan harus mampu memperbaiki kinerja dan citra yang pada masa lalu dinilai negatif, tidak produktif dan berbelit-belit. Rendahnya mutu pelayanan tersebut merupakan salah satu indikator yang dijadikan sebagai tolok ukur penilaian kegagalan pemerintahan dimasa lalu.

Pemerintah sudah saatnya membenahi diri dengan berupaya untuk memantapkan kinerja yang lebih berorientasi pada pelayanan prima selain pelaksanaan fungsi pengaturan. Penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi yang relevan dengan fungsi pelayanan, penyederhanaan prosedur serta peningkatan profesionalisme aparat penyelenggara pelayanan harus ditingkatkan guna merespon tuntutan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Keterlambatan pemerintah dalam mendeteksi dan merespon tuntutan masyarakat sering mengakibatkan adanya sikap apatis yang diekspresikan dalam bentuk protes, hujatan bahkan demonstrasi yang acap kali bersifat anarkhis.

Dewasa ini pemerintah dengan berbagai cara melakukan upaya-upaya untuk memenuhi kepuasan masyarakat dengan memberikan kewenangan yang luas kepada

pemerintah dalam mengatur dan menyelenggarakan rumah tangga daerah. Hal tersebut kita kenal dengan otonomi daerah. Salah satu tujuan dari otonomi daerah adalah untuk mendekatkan pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat sehingga diharapkan pelayanan akan berjalan lebih efektif, efisien, aspiratif serta mendekatkan kontrol masyarakat dengan penyelenggara pelayanan.

Salah satu sektor pelayanan pada Kecamatan Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang adalah pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Kartu tanda penduduk merupakan bukti diri (legitimasi) bagi setiap penduduk yang telah memenuhi persyaratan dalam wilayah Kabupaten Deli Serdang, sehingga Kartu ini sangat mutlak diperlukan bagi mereka yang memenuhi persyaratan.

Meskipun kepemilikan kartu tanda penduduk sebagai bukti diri sangat penting bagi setiap warga negara yang memenuhi syarat, namun banyak di antara penduduk yang wajib memiliki kartu tanda penduduk sampai saat ini belum memiliki kartu tanda penduduk ketika terbentur dengan prosedur yang mensyaratkan kartu tanda penduduk dalam pengurusan administrasinya, misalnya melamar pekerjaan, pengurusan surat-surat dan sebagainya.

Sikap sebagian masyarakat yang mengabaikan kepemilikan kartu tanda penduduk bukan sepenuhnya kesalahan masyarakat. Kurangnya komunikasi secara timbal balik antara pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dan masyarakat sebagai pihak yang dilayani merupakan salah satu faktor penyebabnya.

Pemerintah telah mencanangkan program pelayanan prima untuk mewujudkan kepuasan masyarakat, namun program tersebut tidak serta merta menjawab masalah