

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Mahmudi (2005) menyatakan pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara oleh penyelenggara negara. Pemerintah perlu mengusahakan pelayanan yang berkualitas sedini mungkin guna memenuhi kebutuhan maupun tuntutan masyarakat dalam bidang pelayanan yang terus berkembang.

Perangkat Desa, Kecamatan maupun Kabupaten sebagai salah satu unsur Pemerintah memiliki peran yang sangat penting dalam mewujudkan kemajuan Masyarakat melalui pelayanan yang prima dan terstruktur. Dalam mewujudkan pelayanan prima tentu akan memerlukan dukungan dan tenaga dari aparat Pemerintah dalam hal ini diperlukan tenaga kerja yang memiliki skill yang memadai, hal ini bertujuan agar pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat dapat memuaskan Masyarakat. Pelayanan Masyarakat menjadi

tolak ukur kinerja pemerintahan yang paling banyak mendapat sorotan publik, Masyarakat dapat menilai langsung kinerja aparat berdasarkan kualitas layanan yang diperolehnya. Salah satu pelayanan terhadap Masyarakat adalah pengelolaan pendaftaran penduduk yang merupakan tanggung jawab Pemerintah Kota/Kabupaten, dimana pelaksanaannya dimulai dari RT selaku pihak pertama dalam pengurusan administrasi kependudukan, kemudian dilanjutkan ke pihak Desa/Kelurahan selaku instansi Pemerintah yang berhubungan langsung dengan Pemerintah Kota/Kabupaten hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai Warga Negara Indonesia dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan yang didalamnya mencantumkan bahwa “setiap individu agar diakui keberadaannya sebagai Warga Negara Indonesia (WNI), maka mereka berkewajiban untuk memiliki dokumen resmi seperti Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP), Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Nikah, dan lain-lain.

Pemerintah membuat program E-KTP untuk membangun database kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada Masyarakat dengan menggunakan sistem Biometrik yang ada didalamnya. Setiap E-KTP akan tersimpan kedalam database nasional sehingga setiap penduduk hanya memerlukan satu KTP saja. UU NO 23/26 tentang kewenangan dan pelaksanaan administrasi kependudukan, didalamnya menjelaskan bahwa pemerintah wajib menyelenggarakan administrasi kependudukan secara nasional baik tingkat Kabupaten/Kota. E-KTP merupakan KTP yang dibuat

dengan sistem biometrik dengan menggunakan komputer, sehingga penggunaannya lebih mudah, cepat dan akurat. Oleh sebab itu Pemerintah perlu melaksanakan dan menyelenggarakan program tersebut dengan sebaik mungkin. Selain itu, dengan adanya E-KTP diharapkan dapat menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti penggandaan KTP ataupun KTP palsu yang banyak disalah gunakan oleh orang yang tidak bertanggung jawab.

Pembuatan E-KTP di Indonesia tidak dipungut biaya dan terbuka lebar bagi penduduk, akan tetapi pada kenyataannya penyelenggaraan pengurusan E-KTP di beberapa daerah masih mengalami banyak kendala. Kendala tersebut ditandai dengan masih banyak masyarakat yang belum mendapatkan atau belum melakukan perekaman E-KTP disebabkan karena proses pengurusannya yang terbilang lama, berbelit atau susah, system server yang bermasalah, sarana dan prasarana yang kurang memadai, serta kurangnya perhatian dan tanggapan dari para pegawai, dan lain-lain dengan keberadaan teknologi yang memadai di Indonesia sudah seharusnya memiliki sistem administrasi kependudukan yang tertata dan teratur, akan tetapi pada kenyataannya sistem administrasi tersebut belumlah tertata dengan baik dibuktikan dengan masih banyaknya masalah yang terjadi pada saat proses pengurusan, pembuatan E-KTP baik dari segi pelaksanaan maupun dari segi ketersediaan bahan baku, hal ini dibuktikan dengan banyaknya dijumpai keluhan-keluhan, baik yang berasal dari Masyarakat maupun keluhan yang berasal dari pegawai setempat.

Semakin berkembangnya pelayanan publik pada pemerintah kabupaten malaka maka pemerintah melakukan pendekatan pelayanan dengan turun ke

desa-desa melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DUKCAPIL) dengan tujuan agar lebih mempermudah masyarakat dalam mengurus identitas kependudukan yaitu berupa pembuatan E-KTP dengan menggunakan mobil operasional E-KTP untuk mengelilingi setiap desa yang memiliki keterbatasan akses dan kurangnya pemahaman tentang alur pengurusan dokumen identitas masyarakat.

Dalam pelayanan E-KTP tentu tidak terlepas dari beberapa faktor dalam pelayanan salah satu diantaranya yaitu kesadaran petugas pelayanan untuk melakukan sosialisasi tentang pengadministrasian penduduk hal ini menjadi tugas dan tanggungjawab pemerintah kabupaten malaka untuk melakukan pengarahannya tentang pentingnya E-KTP sebagai data diri resmi penduduk secara elektronik. Begitu terjadi hal di luar dugaan, seperti kecelakaan, kejahatan, bencana alam, dan lainnya, penduduk tetap bisa dikenali melalui KTP. Hal ini yang menjadi dasar UU mewajibkan penduduk membawa KTP ke mana pun pergi. Selain identitas diri, Himbauan pemerintah untuk pembuatan E-KTP juga sebagai syarat layanan publik hingga program pemerintah. KTP diperlukan untuk berbagai layanan, baik mengajukan pernikahan, perceraian, membeli tanah, rumah, mengurus surat kehilangan, mengurus surat kematian, hingga mendaftar CPNS atau calon anggota TNI/Polri. Tak hanya itu, KTP juga sebagai syarat untuk bantuan sosial, jaminan sosial, perbankan, asuransi, hingga kepemilikan aset berharga.

Faktor aturan juga memberikan perhatian khusus sebagai pelayanan publik masyarakat dimana aturan dalam membuat E-KTP harus sesuai dengan

prosedur dimana syarat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin membuat E-KTP yaitu penduduk harus berusia minimal 17 tahun, memiliki surat pengantar dari pihak Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW) setempat dan fotokopi Kartu Keluarga (KK), bila bukan warga asli setempat, harus dilengkapi dengan surat keterangan pindah dari kota asal, bila merupakan WNI yang berasal dari luar negeri dan pindah ke Indonesia, harus membawa surat keterangan pindah dari luar negeri yang diterbitkan instansi pelaksana dan selanjutnya datang ke kantor kelurahan atau desa untuk pengajuan pembuatan KTP, pengambilan foto, dan sidik jari.

Dari hasil penelitian yang dilakukan Udaya M dan Sustianti, (2017) dengan judul Kinerja Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan E-KTP di Kecamatan Jatinanggor Kabupaten Sumedang menunjukkan bahwa faktor pendukung kesadaran aparatur berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pengurusan dokumen E-KTP dan KK dimana pada tahun 2016 ke tahun 2017 data yang belum memiliki E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Jatinanggor mengalami peningkatan yang signifikan yaitu mengalami penurunan sebanyak 8% dari jumlah populasi sebanyak 113,234 Ribu Jiwa yang berusia 17 tahun ke atas. Hal ini membuktikan bahwa kesadaran aparatur berpengaruh terhadap pelayanan E-KTP pada masyarakat Jatinanggor.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Lulus Siana Widibudiarti dan Supri Hartono (2020) dengan judul Pengaruh Aturan dan kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan E-KTP (Studi pada Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Mojokerto) menunjukkan bahwa faktor aturan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat di kota Mojokerto. Hal ini berarti aturan sepenuhnya telah dipahami masyarakat sehingga proses pelayanan dapat berjalan sesuai dengan standar pelayanan sehingga pelayanan publik dapat memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan masyarakat yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat karena pelayanan dari pemerintah harus secara merata tanpa pandang bulu.

Dari kedua hasil penelitian di atas tentu berbeda dengan permasalahan yang terjadi di Pemerintahan Kota/Kabupaten Malaka yaitu Masyarakat banyak yang mengaku kesulitan dalam kepengurusan identitas penduduk, khususnya kepengurusan Kartu Tanda Penduduk, hal ini diduga karena kurangnya sosialisasi kepada Masyarakat, ketersediaan bahan baku yang kurang memadai, skill tenaga kerja yang tidak kompeten, dimana hal ini akan menghambat berjalannya program ini dan juga akan membuat Masyarakat menunggu lebih lama dalam pembuatan E-KTP tersebut belum lagi jika blanko E-KTP terbatas jumlahnya, tentu semua hal ini akan menghambat prosedur jalannya program E-KTP. Hal tersebut menimbulkan ketidakpuasan publik/masyarakat sebagai penerima layanan terhadap aparatur pemberian layanan pada capil kabupaten Malaka. Permasalahan ini mengindikasikan bahwa ada yang tidak beres dalam sistem ketata organisasian pada instansi tersebut, baik yang bersipat internal maupun eksternal.

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh Pemerintah Kabupaten Malaka tersebut, peneliti tertarik untuk menjadikan permasalahan ini sebagai

bahan penelitian dengan tema yang berkaitan dengan masalah pengurusan E-KTP yang berjudul “**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAYANAN E-KTP** (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka)”.

### **1.2. Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti ini adalah: faktor yang mempengaruhi pelayanan E-KTP Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka.

### **1.3. Persoalan Penelitian**

Berdasarkan masalah penelitian di atas maka persoalan penelitian adalah:

- a. Apakah kesadaran berpengaruh terhadap pelayan e-KTP pada pemerintah kabupaten Malaka
- b. Apakah aturan berpengaruh terhadap pelayanan e-KTP pemerintah kabupaten Malaka.

### **1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **a. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan persoalan penelitian di atas maka tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran terhadap pelayanan e-KTP pemerintah kabupaten malaka.
2. Untuk mengetahui pengaruh aturan terhadap pelayan e-KTP pemerintah kabupaten malaka.

#### **b. Manfaat Penelitian**

a. Manfaat Akademik

Sebagai dasar pengenalan untuk menambah pengetahuan dengan menggabungkan teori yang di dapat dalam perkuliahaan dengan kenyataan, serta dapat memperdalam pengetahui kesadaran terhadap pelayanan E-KTP.

b. Manfaat Teoritis

1. penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referens untuk pengetahuan dan juga referensi tentang pelayanan dukungan dan hambatan dalam pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka.
2. penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya.
3. menganalisis factor yang mempengaruhi pelayanan E-KTP DINAS KEPENDUDUKAN dan PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALAKA.