

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa, “Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kewajiban kebutuhan dasarnya dalam kerang kepelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik”.

Pelayanan publik merupakan titik strategis dalam pengembangan *good governance*. Menurut Dwiyanto (2005, 20) pilihan strategis untuk mengembangkan *good governance* di Indonesia adalah melalui pengembangan penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik erat dengan pelaksana tugas-tugas pemerintah. Salah satu dari tugas-tugas pemerintah yaitu pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), dan dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak bagi setiap warga Negara Indonesia. Sebagaimana yang dikatakan oleh Masrin (2013, 68) Salah satu dari tugas-tugas umum pemerintahan adalah sistem administrasi kependudukan, yang dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak sipil atau hak perdata penduduk.

Menurut Undang-undang No. 23 Tahun 2006 pengertian kartu tanda penduduk adalah: “Identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi

pelaksana yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia”. Setiap orang yang telah memenuhi syarat wajib memiliki KTP dan sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 63 yang menyatakan bahwa “Penduduk warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP”.

Sesuai dengan perkembangan teknologi yang terjadi pada saat ini, pembuatan maupun perpanjangan KTP di Indonesia sudah berubah dari KTP konvensional menjadi *electronic*-KTP (e-KTP). Menurut premendagri Nomor 9 tahun 2011 tentang pedoman penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional dalam pasal 1 ayat (9) menjelaskan tentang KTP berbasis NIK secara nasional yang selanjutnya disebut KTP Elektronik adalah: “KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/ Kota. Jadi yang di maksud dengan e-KTP ialah Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara komputerisasi dan memiliki spesifikasi dan Format KTP Nasional yang dilindungi dengan sistem pengamanan khusus sebagai identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota”.

Jadi e-KTP ialah kartu tanda penduduk yang dibuat secara elektronik, berfungsi secara komputerisasi dan memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional yang dilindungi dengan sistem pengamanan khusus sebagai identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Pelayanan

dalam pembuatan e-KTP pada berbagai daerah di Indonesia memiliki tingkat kualitas yang berbeda-beda. Hal ini terjadi karena pemerataan dan perkembangan pembangunan yang berbeda-beda disetiap daerah diseluruh Indonesia. Masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan di wilayah Kecamatan Sengah Temila yang menjadi salah satu dari pelaksana dari pelayanan publik.

Salah satu lembaga penyelenggaraan pelayanan publik yang langsung berhadapan dengan masyarakat adalah Kecamatan Sengah Temila, instansi pemerintah daerah seperti kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintahan yang melaksanakan pelayanan publik. Kecamatan sebagai penyedia pelayanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintah yang baik (*good governace*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari Kecamatan yaitu melayani dalam hal pembuatan dibidang administrasi kependudukan Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Sengah Temila meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), dan ada pelayanan yang direkomendasikan antara lain: pembuatan akte kelahiran, akta pernikahan, akta tanah, ijin usaha (HO), pengantar pembuatan SKCK dan SIM.

Kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di daerah Kabupaten Landak yang dilaksanakan oleh pihak Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) dan disebar melalui Kecamatan dan Kelurahan yang ada di Kabupaten Landak, jumlah

penduduk yang wajib e-KTP di Kecamatan Sengah Temila adalah 46.652 orang dan jumlah penduduk yang belum melakukan perekaman e-KTP sebanyak 1.301 orang berdasarkan data yang di dapati dari Kantor Camat Sengah Temila.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan peneliti di Kecamatan Sengah Temila, terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan yang dianggap masih kurang maksimal, hal ini terlihat dari: Fenomena permasalahan yang terjadi di Kantor Camat Sengah Temila adalah Alat perekam mengalami kerusakan, hal ini tentu menghambat kecepatan pelayanan. Masalah server/jaringan padamnya listrik dan sumber daya pegawai atau petugas masih rendah, baik dilihat dari aspek kecakapan, keterampilan, pengalaman, dan kesungguhan.

Permasalahan Selanjutnya yang ditemui masyarakat sekitar mengeluhkan lamanya proses pembuatan E-KTP, dimana dalam proses pembuatan E-KTP tidak memiliki batasan waktu yang jelas dalam penyelesaiannya. Pembuatan E-KTP bisa memakan waktu 1 bulan. Masyarakat dibiarkan untuk menunggu tanpa kepastian waktu penyelesaian yang belum jelas. Sedangkan untuk lama waktu pencetakan menurut Pasal 69 Ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, paling lambat adalah 14 (empat belas) hari setelah pembuatan. Serta penduduk Kecamatan Sengah Temila sebagian besar enggan mengurus pembuatan e-KTP karena jarak antara pemerintah kecamatan dengan desa cukup jauh.

Tabel 1.1
Kantor Camat Sengah Temila Kabupaten Landak
Jumlah Penduduk Kecamatan Sengah Temila
Tahun 2020

Keterangan	Jumlah
Belum Perekaman e-KTP	1.301
Perempuan	600
Laki-Laki	701

Sumber: Kantor Camat Sengah Temila 2020

Berdasarkan data di atas diketahui jumlah penduduk di Kecamatan Sengah Temila yang belum perekaman e-KTP berjumlah 1.301 orang yang terdiri dari jumlah penduduk berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 600 orang dan perempuan sebanyak 701 orang.

Dari data tersebut diatas telah menunjukkan banyaknya masyarakat yang belum melakukan perekaman e-KTP, kondisi tersebut disebabkan oleh pelayanan yang belum berjalan dengan maksimal sehingga menyebabkan tingginya jumlah masyarakat yang belum melakukan perekaman e-KTP. Kondisi tersebut memberikan dampak dan menghambat keperluan administrasi masyarakat dalam menjalankan aktifitasnya yang membutuhkan e-KTP yang belum melakukan perekaman e-KTP.

Hal tersebut secara tidak langsung akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Kecamatan Sengah Temila kepada masyarakat. Permasalahan yang terjadi tentu menyebabkan kesenjangan antara masyarakat dan pemerintah dalam hal pelaksana pelayanan publik. Pemerintah terkait harus lebih tanggap dan transparan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar dapat meningkatkan kepercayaan terhadap kemampuan dan kinerja pemerintah. Dari pemersalahan di atas, maka penulis

tertarik untuk meneliti mengenai “ Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Camat Sengah Temila Kabupaten Landak”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fenomena penelitian ini yang terjadi, maka identifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. Alat perekam mengalami kerusakan, hal ini tentu menghambat kecepatan pelayanan.
2. Masalah server/jaringan padamnya listrik dan sumber daya pegawai atau petugas masih rendah, baik dilihat dari aspek kecakapan, keterampilan, pengalaman, dan kesungguhan.
3. Masyarakat sekitar mengeluhkan lamanya proses pembuatan E-KTP, dimana dalam proses pembuatan E-KTP tidak memiliki batasan waktu yang jelas dalam penyelesaiannya pembuatan E-KTP bisa memakan waktu 1 bulan.
4. Masyarakat enggan mengurus pembuatan e-KTP karena jarak antara pemerintah kecamatan dengan desa cukup jauh.

1.3 Fokus Penelitian

Untuk mempermudah penulis dalam menganalisis hasil penelitian ini, maka penelitian ini difokuskan pada kualitas pelayanan e-KTP dalam mengoptimalkan pelayanan publik di Kantor Camat Sengah Temila

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :
Bagaimana Kualitas Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kantor Camat Sengah Temila ?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui & menganalisa Kualitas Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Camat Sengah Temila

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah menambah manfaat akademis dalam bentuk sumbang saran, secara menge bangkan pemahaman berkaitan dengan Ilmu Admintrasi Publik secara khusus mengenai Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Camat Sengah Temila Kabupaten Landak dalam memberikan Pelayanan yang maksimal untuk masyarakat dan sebagai media informasi ilmiah untuk dijadikan bahan rujukan bagi peneliti.

1.6.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi instansi terkait, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan agar pihak Kecamatan Sengah Temila lebih meningkatkan kinerja pelayanan administrasi kependudukan dan mencari solusi terhadap permasalahan dalam pembuatan E-KTP.
- b. Bagi masyarakat Kecamatan Sengah Temila, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi guna lebih meningkatkan partisipasinya dalam pembuatan E-KTP.
- c. Bagi peneliti, untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman sebagai bekal apabila nanti terjun di masyarakat.