

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembuatan KTP-el merupakan salah satu wujud pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya. Kartu tanda penduduk elektronik atau biasa disebut KTP-el merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan. Alasannya adalah karena KTP-el menyangkut masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), dan sesuai dengan UU Nomor 23 Tahun 2006 pasal 63 ayat 1 yang berbunyi penduduk WNI dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dan sudah berumur 17 tujuh belas tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP-el. Menurut Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis NIK secara Nasional dalam pasal 2 ayat (1) menjelaskan tujuan pemerintahan menerbitkan KTP elektronik untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP-el untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan yang berbasis NIK secara Nasional KTP-el merupakan cara tepat yang akan ditempuh oleh pemerintah dengan membangun database kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada masyarakat dengan menggunakan sistem biometrik yang ada didalamnya. KTP-el menjadi sangat penting dikarenakan dalam beberapa tahun terakhir ini, masyarakat Indonesia dihadapkan pada beberapa permasalahan yang berkaitan dengan lemahnya sistem administrasi kependudukan di Indonesia. Diantara masalah tersebut adalah mulai dari orang

yang meninggal yang masih mendapatkan hak suara ataupun kepemilikan KTP-el ganda yang menyebabkan permasalahan pada kepemilikan suara ganda dalam Pemilu Legislatif, Pemilu Presiden maupun Pemilukada, penyalahgunaan KTP-el sebagai alat bagi para penjahat dan teroris yang bisa jadi lebih leluasa berganti identitas. Menerapkan sistem KTP-el ini tidak semudah membalikkan telapak tangan mengingat kegiatan ini melibatkan ratusan juta penduduk Indonesia. Kesuksesan pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sangat didukung oleh Nomor Induk Kependudukan (NIK) dalam penerapan KTP-el. Nomor Induk Kependudukan haruslah hanya dimiliki seorang penduduk dan tidak bisa dipindah tangankan. NIK harus menyeluruh segala usia, masyarakat yang memegang KTP-el secara otomatis hanya memiliki satu nomor NIK yang terdata secara lengkap dalam SIAK. Data-data yang terdapat dalam KTP-el jauh lebih lengkap dibanding KTP-el konvensional karena secara fisik KTP-el memiliki 4 chip yang berisi memori yang menyimpan data pemegangnya secara lengkap bak kartu kredit yang menyimpan data transaksi. Adapun Seiring dengan laju reformasi dan semakin kompleksnya tuntutan-tuntutan, maka penyelenggaraan pemerintahan di daerah perlu ditelaah kembali, sebab selama ini penyelenggaraan pemerintahan cenderung sentralistik, padahal pelaksanaan otonomi daerah seharusnya berdasarkan desentralisasi. Karena itu dengan adanya Undang-undang Pemerintah Daerah Nomor 23 Tahun 2014 yang menggantikan Undang -undang Nomor 32 Tahun 2004 diharapkan pelaksanaan pemerintahan daerah dapat terlaksana dengan baik dan mencapai hasil yang maksimal. Undang-

undang Nomor 23 Tahun 2014 mengharuskan aparat pemerintah daerah untuk memahami tanggung jawab yang penuh sebagai pelaksana pemerintahan daerah.

Program KTP-el di latar belakang oleh sistem pembuatan KTP-el konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP-el. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan menggunakan KTP-nya. Misalnya dapat digunakan untuk:

- 1) Menghindari pajak
- 2) Memudahkan pembuatan paspor
- 3) Mengamankan korupsi
- 4) Menyembunyikan identitas (seperti teroris)

Oleh karena itu, didorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik (e-Government) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau KTP-el.

KTP-el salah satu program nasional yang seharusnya dilaksanakan oleh pemerintah di setiap daerah, karena pelaksanaan KTP-el dipandang sangat relevan dengan rencana pemerintah dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berbasis teknologi untuk mendapatkan hasil data kependudukan yang lebih tepat dan akurat. KTP-el merupakan cara jitu yang akan ditempuh oleh pemerintah dengan membangun database kependudukan secara nasional untuk

memberikan kepada masyarakat dengan menggunakan biometric yang ada didalamnya, maka setiap pemilik KTP-el dapat terhubung ke dalam satu database nasional, sehingga setiap penduduk hanya memerlukan satu KTP-el saja. KTP-el merupakan program yang dibuat oleh pemerintah melalui kemendagri (Kementerian dalam negeri) sejak tahun 2006, tetapi baru ditetapkan dan dilaksanakan pada tahun 2011 lalu berdasarkan undang-undang dan peraturan presiden. KTP-el merupakan KTP-el nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang diatur dalam UU No.23 tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan, Peraturan Presiden No.26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP-el berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional dan Peraturan Presiden No.35 tahun 2010 tentang perubahan atas Peraturan Presiden No.26 Tahun 2009. Pemerintah membuat kebijakan program KTP-el baik bagi masyarakat, bangsa dan Negara dimaksudkan agar terciptanya tertib administrasi, seperti mencegah dan menutup peluang adanya KTP-el ganda atau KTP-el palsu yang selama ini banyak disalah gunakan oleh masyarakat dan menyebabkan kerugian Negara. Untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat. Khusus nya yang berkaitan dengan penduduk wajib KTP-el yang identik dengan data penduduk pemilih pemilu (DP4), sehingga DPT pemilu yang selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi lagi.

Fungsi yang terdahulu Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) merupakan suatu tanda atau keterangan yang dimiliki oleh setiap individu dimanapun masyarakat berada yang merupakan sebagai identitas pribadi seseorang yang bermukim di suatu tempat. KTP-el merupakan suatu hal yang

dekat dengan masyarakat dan dapat dikatakan pembuatan KTP-el ini merupakan pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya dan merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan. Alasannya adalah karena menyangkut masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Masalah yang sedang muncul saat ini adalah dimana masih dianggap rumitnya mekanisme dan lamanya pembuatan KTP-el ini oleh beberapa kalangan masyarakat yang notabene diwajibkan taat peraturan dengan harus memiliki KTP-el, kerumitan dimulai dari melengkapi persyaratan yang memang menuntut warga untuk mengurus dari tingkat RT hingga berakhir di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Yang masing-masing bagian memakan waktu dan tenaga serta biaya. Hingga penerbitan yang memakan waktu yang belum dipastikan. Belum lagi terjadinya kendala-kendala teknis yang menghambat pelayanan KTP-el ini. Seperti mesin KTP-el yang sering error terutama yang berada di kecamatan-kecamatan atau listrik yang mendadak mati, sedangkan tidak sedikit penduduk Kabupaten Ketapang yang berada di luar kota bahkan di luar negeri yang harus mendadak pulang hanya untuk mengurus KTP-el ini. Ketidakjelasan waktu pelayanan ini juga menjadi penghambat tersendiri. Seharusnya ada penyesuaian dengan Standar Pelayanan Minimal yang sudah ada untuk mengatur pelaksanaan pelayanan KTP-el ini, sehingga masyarakat yang akan mengurus KTP-el tidak perlu bolak-balik ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk kembali merekam data atau mengetahui apakah KTP-elnya tersebut sudah jadi atau belum. Selain itu penerbitan tarif atau retribusi yang transparan juga penting dilakukan

oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga mengurangi penyimpangan yang mungkin terjadi serta keengganan masyarakat untuk mengurus dokumen penting dikarenakan takut jika tarifnya mahal. Selain itu adanya kasus tertentu yang memerlukan perhatian lebih misal hilang atau lenyapnya KTP-el sebelumnya, atau dokumen penunjang seperti Kartu Keluarga (KK) akibat bencana atau hambatan yang dialami oleh para lansia yang juga masih berstatus sebagai penduduk kabupaten Ketapang. Hal-hal tersebut yang akan lebih memperumit mekanisme yang harus dilalui dan ditaati, dan akan membutuhkan banyak waktu, tenaga serta biaya yang lebih besar. Seharusnya ada perhatian khusus dari aparaturnya pemberi layanan untuk masyarakat dengan tingkat kebutuhan tertentu misal. Selain itu kurangnya koordinasi antara pihak-pihak terkait seperti desa, kelurahan, kecamatan dan dinas dianggap memperparah molornya waktu yang seharusnya dapat diperpendek.

Hambatan atau masalah dalam pelayanan KTP-el antara lain keengganan masyarakat untuk membuat KTP-el dikarenakan letak geografis lokasi tempat tinggal masyarakat jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan catatan sipil kabupaten ketapang serta jangkauan pegawai sipil terbatas dan tidak mampu menjangkau daerah yang sangat terpencil dan termarjinalkan. Selain itu, kendala lain muncul akibat dampak dari alat perekam, alat yang digunakan dalam perekaman data penduduk terbilang sedikit dan menyebabkan masyarakat harus antri berjam-jam untuk mendapat layanan. Selain itu alat perekam yang dipakai secara bergantian mengakibatkan pelaksanaan perekaman data dalam program

KTP-el kerap mengalami kendala berupa macetnya alat atau error dan tidak bisa digunakan.

Kendala lainnya antara lain masih kurangnya sumber daya dalam proses pelayanan pembuatan KTP-el dimana para pegawai yang dulu diajarkan untuk menjalankan KTP-el seringkali di mutasi atau berpindah kantor hingga berganti orang. Kendala-kendala yang terjadi pada proses pelaksanaan KTP-el Kabupaten ketapang akan terlihat bagaimana pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ketapang.

Kantor kecamatan khususnya Kabupaten Ketapang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan KTP-el, Beberapa Masyarakat Kecamatan Ketapang menjelaskan dalam penerapan pengurusan KTP-el terdapat kurangnya sosialisasi informasi yang diberikan maupun minimnya dukungan fasilitas alat yang tersedia dalam menjalankan pengurusan program KTP-el dari aparatur pemerintah, sehingga masyarakat tidak mengetahui kapan diberitahukan jadwal untuk mengurusnya dan juga harus mengantri terlalu lama saat pengurusan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) seharusnya aparatur pemerintah harus tanggap dan langsung dapat mengatasi masalah hambatan yang terjadi, sehingga tidak terjadi kekecewaan yang tinggi kepada masyarakat. Akibat hal-hal tersebut di atas harus diakui secara perlahan-lahan akan mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan dan kinerja aparatur pemerintah. Untuk mengatasi hal tersebut, maka pemerintah harus lebih responsive, efektif dan akuntabel guna memberikan kualitas pelayanan prima dan dapat memuaskan masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang: “Pelayanan Pengurusan KTP-el Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Ketapang

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang di atas maka identifikasi permasalahan dari penelitian ini yaitu:

1. Adanya kendala seperti fasilitas dalam pelayanan pengurusan pembuatan KTP-el.
2. Minimnya sumber daya manusia dalam proses pelayanan pembuatan KTP-el sehingga proses dalam pembuatan KTP-el belum maksimal.
3. Letak geografis lokasi tempat tinggal masyarakat jauh dari kantor dinas kependudukan sehingga masyarakat enggan melakukan pembuatan KTP-el.

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan dari uraian latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka yang menjadi fokus penelitian ini adalah memahami dan mendeskripsikan Bagaimana Pelayanan Pengurusan KTP-el Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Ketapang

1.4. Rumusan Masalah

Agar penelitian ini terarah dan sesuai dengan persoalan dan fokus penelitian, berdasarkan latar belakang permasalahan, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah untuk menganalisa “Bagaimana Pelayanan

Pengurusan KTP-el Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Ketapang.

1.5 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan terhadap suatu masalah pasti mempunyai jalan dan tujuan yang ingin dicapai dalam penyelenggaraannya. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Pelayanan Pengurusan KTP-el Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Ketapang dari aspek:

1. Sumber Daya manusia
2. Sarana dan prasarana
3. Prosedur pelayanan (SOP)

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam mengembangkan Ilmu Administrasi Negara dan secara lebih khusus pada kajian manajemen publik di bidang pelayanan mengenai Pelayanan Pelayanan Pengurusan KTP-el Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Ketapang dan dapat berkontribusi dalam penelitian lebih lanjut sebagai referensi ataupun bentuk informasi ilmiah yang berkaitan dengan kinerja pemerintahan.

1.6.2. Manfaat Praktis

Aspek praktis yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah dapat menjadi alternatif masukan bagi pihak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang mengenai Pelayanan Pengurusan KTP-el Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Ketapang.