

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah mempunyai tugas dan fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dalam berbagai aspek kehidupan agar masyarakat mendapatkan kepuasan dan terwujudnya *good governance*. Pada umumnya pelayanan adalah sebuah kebutuhan yang sangat diperlukan oleh masyarakat baik itu pelayanan dari segi administratif maupun pelayanan dari segi jasa. Jika dilihat dari pengertiannya bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang menawarkan atau menyediakan segala apa yang dibutuhkan oleh orang lain dan dinikmati oleh orang tersebut sebagai penghargaan maupun penghormatan. Jadi pelayanan menjadi sebuah pondasi yang digunakan negara untuk mencapai pemerintahan yang baik dan sejahtera.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dan merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik itu sendiri terbagi atas tiga bagian yang dimana ketiga

bagian tersebut sangat berperan untuk kesejahteraan masyarakat, yaitu pelayanan jasa yang didalamnya terdapat pelayanan untuk Pendidikan, Penyelenggaraan Kesehatan, Penyelenggaraan Transportasi Pos dan sebagainya. Kemudian pelayanan barang yang didalamnya terdapat Jaringan Telepon, Penyediaan Tenaga Listrik, Air Bersih dan sebagainya. Selanjutnya adalah pelayanan Administratif yang didalamnya terdapat pelayanan pembuatan Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/penguasaan Tanah, Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan lain sebagainya. Sehubungan dengan pelayanan publik dalam segi administratif maka peneliti lebih memfokuskan kepada Kartu Tanda Penduduk.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang merupakan identitas resmi setiap penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kartu ini wajib dimiliki Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP) yang sudah berumur 17 tahun atau sudah pernah kawin atau telah kawin. Anak dari orang tua WNA yang memiliki ITAP dan sudah berumur 17 tahun juga wajib memiliki KTP. KTP bagi WNI berlaku selama lima tahun dan tanggal berakhirnya disesuaikan dengan tanggal dan bulan kelahiran yang bersangkutan. KTP bagi WNA berlaku sesuai dengan masa izin tinggal tetap. Khusus warga

yang telah berusia 60 tahun dan ke atas, mendapat KTP seumur hidup yang tidak perlu diperpanjang setiap lima tahun sekali.

Pemerintahan Indonesia khususnya Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu E-KTP atau Kartu Tanda Penduduk berbasis elektronik. Dalam penjelasannya bahwa KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional. Alasannya bahwa program KTP elektronik ini adalah untuk menghindari penggandaan kartu tanda penduduk yang ingin melakukan kecurangan atau dengan tujuan tertentu, dapat merugikan pihak-pihak tertentu, dan mengantisipasi dari perbuatan korupsi serta dari oknum-oknum teroris yang ingin mengelabui pemerintah. Sesuai dengan kebijakan pemerintah tentang penerapan KTP berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) telah sesuai dengan pasal 6 Perpres No.26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Perpres No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No. 26 Tahun 2009 bertujuan untuk terbangunnya penyimpanan data base kependudukan yang akurat ditingkat Kab/Kota, Provinsi dan Pusat dengan menggunakan rekaman elektronik berupa biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan. E-KTP berfungsi sebagai identitas jati diri seseorang yang berlaku nasional sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening

Bank, dan sebagainya serta mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP sehingga terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan (Pasal 13 UU No 23 tahun 2006 tentang Administrasi induk).

Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan pada pemerintah dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Dalam Perbaikan pelayanan publik di era reformasi merupakan harapan seluruh masyarakat, namun dengan perjalanannya tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai jenis pelayanan publik mengalami kemunduran yang ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam layanan publik tersebut. kemudian Untuk mendapatkan kualitas pelayanan publik yang baik seperti yang diharapkan dapat dilihat dari efektifitas suatu pelayanan.

Berdasarkan penjelasan yang dikemukakan di atas maka dari hasil observasi peneliti dikantor Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo tentang sistem pelayanan E-KTP adalah belum efektif. Karena masih cukup banyaknya jumlah masyarakat yang belum menggunakan KTP berbasis elektronik sedangkan dalam penetapan oleh pemerintah bahwa batas akhir dari pembuatan KTP elektronik ini sampai pada akhir september 2016 namun diperpanjang sampai pada pertengahan 2017. Hal ini dapat dilihat atau dibuktikan pada data jumlah masyarakat yang sudah pindah dari penggunaan KTP konvensional ke KTP elektronik berdasarkan data

jumlah kependudukan di Kantor Kecamatan Kota Timur Tahun 2015 adalah 26.760 orang, dan penduduk yang masih belum merekam atau pindah alih dari ktp konvensional ke KTP elektronik masih sebanyak 3.864. Hal ini dapat kita lihat dalam tabel 1.1 yang rinciannya sebagai berikut:

Tabel 1.1  
Perekaman Wajib E-KTP Tahun 2015

<b>Nama Kelurahan</b>	<b>Wajib KTP</b>	<b>Sudah Merekam E-KTP</b>	<b>Belum Merekam E-KTP</b>
Heledulaa utara	3.787	2.900	887
Moodu	2.913	2.465	448
Heledula selatan	2.237	1.696	541
Ipilo	4.635	3.635	1.000
Tamalate	2.347	1.934	413
Padebuolo	2.995	2.420	575
<b>JUMLAH</b>	18.914	15.050	3.864

Sumber: Kasi (kepala seksi) Kependudukan Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo

Berdasarkan tabel 1.1 tentang perekaman wajib E-KTP di atas maka masih banyaknya masyarakat yang belum memiliki atau pindah alih dari KTP konvensional ke KTP elektronik, dan masyarakat yang belum memiliki kartu tersebut didasarkan oleh beberapa permasalahan diantaranya yaitu jarak antara rumah dengan kantor kecamatan terlalu jauh, masyarakat yang kurang mengindahkan himbauan dari pihak kecamatan untuk pembuatan KTP elektronik, lansia yang sudah tidak sanggup untuk pergi ke kecamatan karena halangan umur dan fisiknya,

ibu-ibu rumah tangga yang tidak bisa pergi kekecamatan karena kesibukannya masing-masing dalam mengurus rumah tangga, kurangnya alat perekaman E-KTP yang digunakan sehingganya membuat proses pelayanan menjadi lama, dan masyarakat yang jenuh karena harus mengantri panjang saat proses pembuatan KTP elektronik sedangkan implikasi dari masyarakat yang tidak memiliki KTP elektronik yaitu terkendalanya dalam pengurusan Administrasi seperti dalam pembuatan SIM, tidak dapat membeli motor dan mobil, tidak dapat membuat surat izin mendirikan bangunan, dan tidak dapat pula memberikan hak suaranya dalam pemilihan, terlebihnya masyarakat yang belum memiliki KTP elektronik tersebut di anggap ilegal oleh pemerintah. Dengan adanya permasalahan diatas maka pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Kota Timur ini belum efektif jika ditinjau dari standar pelayanan umumnya. Maka dengan itu dengan adanya permasalahan yang sudah dijelaskan diatas maka peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan **Efektifitas Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo.**

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti memfokuskan permasalahan tentang Efektifitas Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan fokus permasalahan diatas maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu Bagaimana Efektifitas Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo?

### **1.4 Tujuan Penulisan**

Dengan adanya permasalahan di atas maka peneliti bertujuan untuk mendeskripsikan Efektifitas Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo.

### **1.5 Manfaat (Teoritis/Praktis)**

#### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi peneliti lain maupun mahasiswa dalam pengembangan teori seperti Administrasi Publik dalam hal ini pelayanan E-KTP.

#### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat memberikan tambahan informasi yang terkait dengan pelayanan publik. Dengan kata lain dapat membantu pihak pihak kecamatan dengan tujuan lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan diharapkan dapat memberikan kontribusi pemahaman wawasan yang baru bagi peneliti dan pembaca.