

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan ialah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan orang lain secara langsung. Pelayanan juga dapat kita katakana aktifitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh suatu lembaga atau penyedia kepada pihak lain. Pelayananpun mempunyai beberapa jenis yaitu layanan fisik yang bersifat pribadi atau sebagi manusia dan layanan administrasi yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara.

Menurut Noho bahwa “suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani” (dalam Brata, 2003:9).Artinya pelayanan terjadi ketika adanya penyediaan atau pemberian suatu layanan kepada pihak yang dilayani.

Pelayanan publik adalah pembrian layanan terhadap masyarakat yang mempunyai keperluan dalam urusan kebutuhan sebagai warga negara kepada suatu instansi lembaga atau penyedia layanan. Secara umum pelayanan publik adalah suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemberi layanan terhadap pihak yang dilayani dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang harus digerakan dan disosialisasikan secara terbuka.

Pengertian pelayanan publik juga dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu kegiatan ataupun kebutuhan pelayanan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa,

dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun keputusan Menteri tentang pelayanan publik Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 telah menyebutkan sebelumnya bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara.

Sudah jelas bahwa pelayanan publik yaitu sesuatu yang ditawarkan oleh sebuah Instansi untuk memudahkan urusan administrasi ataupun pelayanan barang, jasa. Sebagai kegiatan kebutuhan bagi setiap warga negara. Lancarnya suatu kegiatan pelayanan itu berada kepada orang yang melayani atau perilaku pelayanan dan sarana prasarana yang memadai. Sehingga yang dilayani merasa puas dengan apa yang mereka butuhkan.

Demikian pula dengan pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk KTP bagi masyarakat disetiap Kabupaten/kota. Sebab KTP bagi masyarakat itu sangat penting dalam berkewarganegaraan. KTP merupakan tanda pengenal bagi setiap warga Negara dikarenakan didalamnya terdapat NIK, nama, tempat tanggal lahir, jenis kelamin dan sebagainya, yang menerangkan identitas kita sendiri.

KTP yaitu identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksanaan yang berlaku diseluruh wilayah Indonesia. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-*el*) merupakan kependudukan yang memuat sistem

keamanan/pengendalian dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada *databases* kependudukan nasional secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi.

Sesuai dengan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan pasal 63 ayat 1 yang berbunyi 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.

Adanya *KTP-el* masyarakat bisa mengurus surat izin pembuatan SIM, pembukaan rekening bank, dan sebagainya. Perlu kita ketahui bahwa KTP ini wajib dan harus ada pada warga Negara Indonesia yang sudah berumur 17 tahun. Sekarang ini *KTP-el* sudah berlaku seumur hidup berbeda dengan KTP sebelumnya yang hanya berlaku 5 tahun saja, Dan kita harus memperpanjang kembali KTP yang sudah mati atau tidak berlaku lagi. Sehingga akan membuat sebagian masyarakat ataupun warganegara yang taacuh dengan KTP tidak lagi memperpanjang KTPnya. Kemudian pemerintah memunculah *KTP-el* yang berlaku seumur hidup dan Sebagaimana yang telah tercantum pada pasal 63 Undang-Undang yang tertera diatas menganjurkan penduduk warga Negara Indonesia dan orang asing yang memiliki ijin tinggal tetap, yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik (*KTP-el*). Mengenai administrasi kependudukan yang awal penyebutannya E-KTP menjadi *KTP-el*¹.

¹Undang-undang No. 24 Tahun 2013 mengenai perubahan atas Undang-undang No. 23 Tahun 2006 Mengenai administrasi kependudukan.

Kita melihat bahwa sangat penting KTP yang harus dimiliki oleh masyarakat yang sudah berumur 17 tahun. Bahkan Undang-Undang pun menegaskan bahwa semua masyarakat Indonesia harus wajib punya atau memiliki KTP yang sudah memenuhi persyaratan dalam pembuatan KTP.

Pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik sudah dipermudah, adanya Undang-Undang yang mengatur tentang pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik yakni pasal 3 ayat (2) Permendagri No. 19/2018. Berdasarkan aturan ini, penerbitan dokumen kependudukan diselesaikan paling sedikit dalam waktu 1 jam dan paling lama 24 jam sejak persyaratandinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Dokumen yang dimaksud adalah dokumen kependudukan yang ditingkat kualitas pelayanannya antara lain Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis diperoleh informasi bahwa, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boalemo adalah suatu instansi yang melaksanakan pelayanan administrasi publik di Kabupaten Boalemo. Di dalam pelayanan kependudukan yaitu pembuatan kartu keluarga, kartu tanda penduduk elektronik, surat pindah, dan kartu identitas anak, sedangkan pencatatan sipil yaitu pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan lain sebagainya.

Data dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Boalemo menunjukan jumlah penduduk Kabupaten Boalemo 102,611 jiwa. Jumlah penduduk tersebut dapat dilihat yang memiliki *KTP-el* sebanyak 98.567 dan yang tidak memiliki *KTP-el* sebanyak 4.044. Dari data jumlah dan presentase penduduk yang memiliki *KTP Elektronik* berdasarkan kecamatan Tahun 2019 meliputi perkecamatan yakni: Kecamatan Paguyaman yang memiliki *KTP-el* berjumlah 22.740 yang belum memiliki *KTP-el* berjumlah 785, Kecamatan Wonosari yang memiliki *KTP-el* berjumlah 18.972 yang belum memiliki *KTP-el* berjumlah 466, Kecamatan Dulupi yang memiliki *KTP-el* berjumlah 11.354 yang belum memiliki *KTP-el* berjumlah 762, Kecamatan Tilamuta yang memiliki *KTP-el* berjumlah 20.421 yang belum memiliki *KTP-el* berjumlah 911, Kecamatan Mananggu yang memiliki *KTP-el* berjumlah 8.809 yang belum memiliki *KTP-el* berjumlah 515, Kecamatan Botumoito yang memiliki *KTP-el* berjumlah 10.428 yang belum memiliki *KTP-el* berjumlah 372, Kecamatan Paguyaman Pantai yang memiliki *KTP-el* berjumlah 5.843 yang belum memiliki *KTP-el* berjumlah 233.

Hal ini demikian layanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Dimana keluhan masyarakat tentang pembuatan Kartu Tanda Penduduk yang memakan waktu yang cukup lama sekitar seminggu bahkan satu bulan, bisa selesai. Data dilapangan menunjukkan kebanyakan mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah pemuda pemudi yang sudah menginjak usia 17 tahun di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Boalemo. Selain itu juga mereka sulit untuk mengurus surat ijin mengendara roda dua atau dikenal

sepeda motor. Disebabkan persyaratan dalam pembuatan surat ijin mengemudi adalah harus mempunyai kartu tanda penduduk terlebih dahulu. Akan tetapi mereka belum memegang karu tanda penduduk dikarenakan mereka harus menunggu proses kartu tanda penduduk selesai dari Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil. Setelah ditelusuri atau ditinjau bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil masih harus diperbaiki.

Adapun faktor yang membuat terjadinya hambatan di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil yakni dilihat masalah tentang kurang baiknya jaringan apabila akan melakukan pengimputan data atau perekaman, jaringan yang terkadang lowading, karena banyaknya penggunaan aplikasi diseluruh Indonesia. Kemudian yang berikutnya adalah masalah waktu, dimana yang seharusnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil buka jam 08.00 ini terlihat pegawainya yang sering terlambat datang ke kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Sehingga waktu masyarakat mendaftar untuk membuat kartu tanda penduduk molor ataupun tertunda beberapa menit/jam. Kemudian yang berikutnya tidak tersediannya tiket antrian sehingga banyaknya orang yang main terobos dan ini berdampak kepada orang yang pertama datang akan lama membuat kartu tanda penduduk. Masalah berikutnya adalah plikasi, artinya orang yang melayani mempunyai keluarga ataupun kerabat yang mengurus kartu tanda penduduk maka pelayan ini terlebih dahulu mementingkan keluarganya ataupun kerabatnya dari pada mementingkan orang yang pertama datang mendaftar kemudian yang berikutnya adalah masalah blanko KTP-el yang kosong, sehingga dapat menyebabkan KTP-el lama tercetak.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk menulis yang berhubungan dengan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kabupaten Boalemo. Dengan Judul **“Efektivitas Pelayanan Pembuatan KTP-*e*/Di Kabupaten Boalemo”**.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-*e*) di Kabupaten Boalemo?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-*e*) kurang efektif?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-*e*) di Kabupaten Boalemo!
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-*e*) kurang efektif!

1.4. Manfaat Penelitian

1. Hasil penelitian ini adalah sebagai pengetahuan tentang efektivitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-*e*) di Kabupaten Boalemo.
2. Sebagai informasi bagi Pemerintah untuk lebih meningkatkan keefesien dalam pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-*e*) di Kabupaten Boalemo.