

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Otonomi daerah adalah suatu konsekuensi reformasi yang harus dihadapi oleh setiap daerah di Indonesia, terutama kabupaten dan kota sebagai unit pelaksana otonomi daerah. Agar lebih siap melaksanakan otonomi daerah, diperlukan proses pembelajaran bagi setiap daerah agar dapat mengubah tantangan menjadi peluang bagi kemajuan masing-masing di daerah. Demikian pula dengan pemerintah pusat, sebagai pihak yang mengatur pengembangan konsep otonomi daerah dapat dilaksanakan sebagaimana yang diharapkan (Suwarno dan Suartiningih, 2008).

Pemerintah daerah berdasarkan asas desentralisasi memiliki kewenangan dalam mengelola tempat tinggal masing-masing yaitu melalui pemerintahan sendiri. Untuk melaksanakan urusan rumah tangganya, pemerintah daerah dipimpin kepala daerah dan dibantu dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Organisasi Perangkat Daerah bertugas membantu menjalankan kebijakan dan melakukan pelayanan publik terhadap masyarakat. Salah satu perangkat daerah yang ada di setiap wilayah adalah pelayanan kependudukan dan catatan sipil yang mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan

yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada kabupaten di bidang administrasi kependudukan.

Pelayanan Publik di Indonesia sendiri secara umum masih dikonotasikan buruk. Seperti yang dikemukakan oleh Sinambela (2006:4),

“Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas , meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan”.

Penyelenggaraan pelayanan publik sampai saat ini masih dihadapkan pada keadaan yang belum sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Dimana kebutuhan hidup semakin hari akan semakin meningkat dan bermacam-macam sehingga membuat persoalan pelayanan publik semakin kompleks, termasuk pelayanan administrasi kependudukan.

Administrasi Kependudukan menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 atas perubahan dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 1 sebagai berikut :

“Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.”

Seluruh lapisan masyarakat dalam menjalani rutinitas kegiatan sehari-hari pasti tidak luput dari sebuah pelayanan publik, masyarakat memiliki berbagai kebutuhan yang harus dilayani dengan baik oleh para penyelenggara pelayanan publik. Memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hak dan kewajiban warga negara, pada dasarnya keduanya memiliki korelasi dan harus dihormati,

dipenuhi haknya, serta dijunjung tinggi sebagaimana mestinya. Pelayanan publik memang sangat erat kaitannya dengan berbagai kebijakan publik. Berbagai kebijakan itu sangat diharapkan agar tidak terlalu memihak kepada para elit politik saja melainkan harus memihak pula pada masyarakat, sebab masyarakat yang akan menerima berbagai kebijakan dan pelayanan publik (Wardani, A.K., 2019). Namun, sering kali terjadi di Indonesia, pelayanan publik tidak sesuai dengan standar pelayanan yang sudah tertera dalam Undang-Undang Pasal 1 Nomor 25 tahun 2009 yang berbunyi :

“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/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Dalam Undang-Undang Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 di atas sudah jelas tercantum bahwasanya warga negara harus mendapatkan pelayanan publik yang sesuai, baik dalam hal barang, jasa, atau pelayanan administratif lainnya.

Pada umumnya administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam dokumen serta data negara melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil pengelolaan administrasi kependudukan serta pemberdayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan daya pembangunan lainnya. Administrasi kependudukan merupakan bagian dari administrasi negara yang sangat memiliki peran penting dalam administrasi kependudukan,

maka dari itu pendaftaran kependudukan harus di tata dan di susun secara baik agar memberikan dampak positif serta manfaat bagi pemerintah dan pembangunan daerah tersebut.

Dinas kependudukan dan catatan sipil merupakan salah satu pihak dalam pelaksanaan otonomi daerah, dalam melakukan pelayanan kependudukan. Jika dilihat dari Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah yang menyatakan bahwa daerah otonom memiliki kewenangan dan kewajiban menjalankan pemerintahannya. Maka dari itu Dinas kependudukan dan catatan sipil merupakan bagian dari pemerintah daerah yang memiliki kewajiban dalam menjalankan tugasnya dalam perlengkapan administrasi kependudukan.

. Pelayanan administrasi kependudukan meliputi pendaftaran penduduk dan pelayanan pembuatan pencatatan sipil yang harus dilakukan dengan tertata demi kepentingan masyarakat. Berdasarkan Kepemenpan 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Untuk Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa pelayanan publik ialah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Namun dalam kenyataannya proses pelayanan yang diemban aparatur pemerintah sampai saat ini belumlah maksimal, disebabkan karena cara pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah berbelit-belit, lama, tidak

terbuka (transparan), tidak memuaskan. Kondisi ini seringkali dapat kita jumpai pada proses penyelenggaraan pemerintahan khususnya di wilayah Kecamatan.

Permasalahan tentang pelayanan yang kurang baik bagi masyarakat, seringkali kita temukan pada pelayanan di kantor pemerintah, ada juga di perusahaan swasta. Seringkali kita mendengar, ataupun membaca di media massa maupun media baru saat ini, tentang baik ataupun buruknya pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah, ataupun perusahaan yang ada di negara Indonesia. Berkaitan dengan pelayanan yang baik tentunya tidak menjadi permasalahan serius bagi instansi atau perusahaan tersebut. Namun akan sangat bermasalah apabila pelayanan yang di dapatkan oleh masyarakat umum adalah sangat tidak baik atau buruk. Pastinya akan bermasalah cukup besar akan keberadaan instansi atau perusahaan tersebut.

Kurang maksimalnya pelayanan dalam sebuah instansi pemerintahan juga terdapat pada pemerintahan Kecamatan Bantur Kabupaten Malang. Instansi pemerintahan tersebut dinilai kurang efektif dalam memberikan informasi-informasi terkait proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk.

Elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akte Kelahiran penduduk saat masyarakat mengajukan berkas ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) belum banyak terpenuhi sebab informasi yang didapat dari kantor camat Bantur terkait pemberkasan tidak lengkap.

Selain itu, masih banyak keluhan yang muncul dari masyarakat baik melalui pelayanan secara langsung maupun tidak langsung, seperti keluhan waktu penyelesaian layanan yang tidak ditetapkan, tidak bersifat partisipatif,

kebutuhan blangko e-KTP seringkali habis pada saat layanan administrasi, serta belum adanya sosialisasinya ke publik melalui media konvensional ataupun media daring. Hal-hal inilah yang menimbulkan ketidakpahaman masyarakat akan prosedur pelayanan sehingga terkadang masyarakat kesulitan untuk mengikuti proses administrasi.

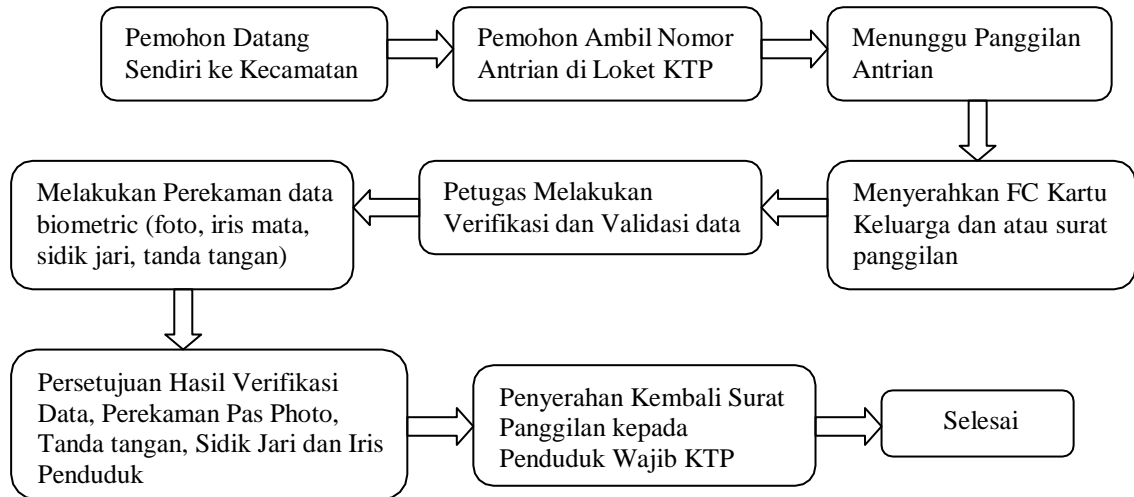
Hal ini juga dikuatkan dengan pernyataan Rutiani (45) salah seorang informan yang pernah mengikuti proses pelayanan administrasi di kantor camat Bantur kabupaten Malang, beliau mengatakan bahwa ia mengalami masalah saat pembuatan e-KTP karena lamanya proses yang sudah dua bulan belum diselesaikan karena blangko formulir pengajuan e-KTP habis. Begitu juga dengan informasi dari Totok (21) yang menjelaskan bahwa saat pengurusan pembuatan e-KTP, pelayanan dan cara berkomunikasi pegawai dinilai kurang komunikatif dalam memberikan informasi.

Menurut Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2018 menyatakan bahwa, Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi *Chip* yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Dinas.

Untuk membuat E-KTP terdapat prosedur, prosedur pembuatan E-KTP di Kecamatan sebagai berikut :

**Gambar 1.1**

**Proses Pembuatan E-KTP**



*Sumber : Gambar di olah peneliti (2023)*

Berdasarkan bagan proses pembuatan e-KTP di atas bisa jelaskan bahwa pembuatan atau cetak kartu e-KTP tidaklah sulit bagi masyarakat yang sudah mengetahui bagaimana tahapannya. Tetapi pada kenyataannya masyarakat di Kecamatan Bantur Kabupaten Malang masih banyak yang tidak mengetahui dengan jelas bagaimana proses pembuatan e-KTP.

Masyarakat mengharapkan hak-haknya untuk dilayani dengan baik, cepat, tepat, akurat, mudah, dan transparan. Kewajiban pemerintah daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk melakukan peningkatan layanan publik dari sektor pemerintahan. Pejabat pemerintah mempunyai peran

penting untuk memulihkan lingkungan kerja agar sesuai dengan standar profesionalisme. Dengan demikian bidang pelayanan publik masih perlu mendapat perhatian dan pembenahan secara sungguh-sungguh dalam berbagai sektor yang menjadi pendukung terselenggaranya pelayanan publik yang efektif sehingga dapat menjawab tantangan yang ada yaitu memberikan pelayanan yang profesional guna memenuhi tuntutan masyarakat.

Kecamatan Bantur terdiri dari 10 desa. Di 10 desa tersebut masih banyak masyarakat yang belum memiliki e-KTP.

**Tabel 1.1 Data Jumlah Penduduk Kecamatan Bantur Yang Belum Memiliki E-KTP**

No	Desa	Jumlah Penduduk	Jumlah Penduduk Yang Belum Mempunyai E-KTP Dalam Bentuk %
1	Bandungrejo	10.361 Jiwa	12,2%
2	Bantur	11. 093 Jiwa	15,2%
3	Karangsari	9.942 Jiwa	11,5%
4	Pringgodani	9.256 Jiwa	13,3%
5	Rejosari	8.534 Jiwa	8,9%
6	Rejoyoso	9.399 Jiwa	13,1%
7	Srigonco	5.382 Jiwa	7,6%
8	Sumberbening	6.584 Jiwa	6,6%
9	Wonokerto	9.263 Jiwa	10,2%
10	Wonorejo	1.659 Jiwa	1,4%
<b>Jumlah</b>		<b>81.473 Jiwa</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Kantor Kecamatan Bantur*

Pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah jiwa yang belum memiliki e-KTP terbanyak ada pada Desa Bantur dengan jumlah 15,2%, sedangkan Desa Bandungrejo 12,2%, Desa Karangsari 11,5%, Desa Pringgodani 13,3%, Desa

Rejosari 8,9%, Desa Rejoyoso 13,1%, Desa Srigonco 7,6%, Desa Sumberbening 6,6%, Desa Wonokerto 10,2%, dan pada Desa Wonorejo 1,4% .

Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti lebih memfokuskan kepada pelayanan administrasi publik dalam pembuatan e-KTP. Mengingat pentingnya pelayanan admnistrasi publik pemerintah Kecamatan Bantur Kabupaten Malang maka penulis sangat tertarik dari permasalahan tersebut yang terbentuklah judul: *“Pelayanan Pembuatan E-KTP (Studi Implementasi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan E-KTP Kepada Masyarakat Di Kecamatan Bantur Kabupaten Malang Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2018)”*

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan, maka rumusan masalah yang akan diteliti ialah :

1. Bagaimana Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Bantur Kabupaten Malang?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Bantur Kabupaten Malang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana pelayanan E-KTP di Kecamatan Bantur Kabupaten Malang.

2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Bantur Kabupaten Malang.

#### **1.4 Kegunaan dan Manfaat Penelitian**

Penulis berharap penelitian ini dapat berguna dan memberikan manfaat yang besar baik secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

Sebagai sumbangan perspektif akademis bagi pengembangan Ilmu Administrasi Publik pada khususnya. Persyaratan penulis sebagai tugas akhir untuk mendapatkan gelar sarjana S1 pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Administrasi Publik. Dapat memberikan referensi dan masukan-masukan bagi dosen, mahasiswa dan kalangan akademis.

2. Manfaat Praktis

Untuk memberikan gambaran secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang akurat mengenai pelayanan pembuatan E-KTP kepada masyarakat di Kecamatan Bantur Kabupaten Malang berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2018. Serta memberikan masukan bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan. Bagi peneliti, memberikan wawasan dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.