

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Organisasi publik dan swasta tidak dapat dipisahkan dari pelayanan pemerintah kepada masyarakat lokal. Untuk mencapai tujuan organisasi, PNS sebagai abdi masyarakat harus kompak, mempunyai spiritualitas yang baik, berwibawa, berdayaguna, bersih, serta menjalankan fungsi dan pelayanan pemerintahan kepada masyarakat.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, fokusnya adalah menyederhanakan pelayanan, mempercepat pelayanan, memperpendek prosedur administrasi, memastikan transparansi, dan memastikan keamanan pelayanan. Ini dimaksudkan untuk mengurangi keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Prosedur dan Manajemen Pelayanan: Hindari pelayanan yang tidak jelas, waktu yang tidak wajar, mekanisme yang rumit, dan biaya yang tidak menentu.

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengartikan pelayanan publik sebagai berikut: "Pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dirancang untuk memnuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan ada sangat penting dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat adalah upaya pemerintah untuk membantu masyarakat mencapai tujuan dan kebutuhannya." Pelayanan administrasi kependudukan di pemerintahan daerah adalah salah satu bentuk pelayanan publik. Admnistrasi

kependudukan memenuhi kebutuhan masyarakat untuk penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi. Sehingga pelayanan publik dapat terus dirasakan dengan mudah dan merakyat di daerah masing-masing, penting untuk memahami potensi masyarakat dan sumber daya lain di daerah tersebut. Pemerintah daerah dapat mengambil segala bentuk keputusan untuk menetapkan standar pelayanan agar seluruh lapisan sosial di masyarakat dapat merasakan pelayanan pemerintahan.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sangat bermanfaat bagi aktivitas masyarakat, karena memungkinkan mereka melakukan segala aktivitas dengan cepat dan akurat, mendatangkan produktivitas tenaga kerja, mendorong berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi serta munculnya segala macam aktivitas. Misalnya kita memanfaatkan teknologi dalam dunia pemerintahan (*e-Government*), yang mencakup program-program yang berkaitan dengan pemerintahan (*e-KTP*), pendidikan (*e-education, e-learning*), dan kesehatan (*e-medicine, elaborasi*). Segala sesuatu yang lain berbasis elektronik. Pemerintah harus menerapkan *e-Government*. *E-Government* bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis, adil, akuntabel, transparan, bersih, akuntabel, responsif, efektif dan efisien.

E-Government memperkenalkan sistem *e-Government* yang bertujuan untuk memberikan kemudahan, meningkatkan transparansi, dan meningkatkan interaksi dengan masyarakat.

Undang-Undang *E-Government* didasarkan pada Perintah Eksekutif Nomor 3 Tahun 2003. Hal ini menyangkut kebijakan dan strategi nasional mengenai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di pemerintahan maju, pengembangan *e-Government* yang ditujukan pada penggunaan Internet dalam bentuk database. Berbasis website bisa berarti memungkinkan terciptanya pemerintahan Indonesia yang berbasis informasi melalui bentuk *e-Government* dalam layanan E-KTP. Salah satu pendekatan yang diusung oleh pemerintah pusat Indonesia adalah inovasi pelayanan public dengan metode *e-Government*, atau E-KTP atau KTP berbasis system informasi.

Pelayanan e-KTP memerlukan penggunaan *e-Government*. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Nasional Kartu Kependudukan Berbasis NIK, Pasal 2 Ayat 1, tujuan pemerintah menerbitkan KTP elektronik adalah untuk mewujudkan kepemilikan KTP penduduk. adalah untuk mengungkapkan kami memiliki catatan elektronik yang mencakup data demografis serta kode keamanan. Pemerintah dapat membangun database kependudukan nasional dengan menggunakan E-KTP nasional berbasis NIK dan memberikan identitas kepada warganya melalui sistem biometrik di dalam database tersebut. Mengingat ribuan orang yang tinggal di tiap kecamatan, menerapkan sistem e-KTP tidak semudah yang direncanakan.

Dalam implementasi e-KTP, Nomor Induk Kependudukan (NIK) harus melakukan Pengajuan pembuatan NIK berlaku untuk orang dari segala usia. Pengguna dengan e-KTP otomatis hanya memiliki satu nomor NIK dan tercatat

lengkap di data SIAK. Data yang terdapat pada e-KTP jauh lebih lengkap dibandingkan KTP tradisional, karena secara fisik e-KTP dilengkapi dengan empat chip berisi memori yang menyimpan data lengkap pemiliknya.

Masalah yang terkait dengan layanan e-KTP termasuk masalah jaringan Internet, yang menghambat koneksi Anda dan mencegah Anda memasukkan data. Dalam hal informasi, banyak orang belum tahu tentang pembuatan e-KTP dan pentingnya. Layanan masih kurang, terutama bagi mereka yang tinggal di desa-desa terpencil di mana infrastrukturnya belum tersedia. Ada juga masyarakat yang belum memiliki e-KTP, sehingga metode yang diterapkan masih belum efektif. kurangnya pemahaman dan kemampuan tentang perangkat Kecamatan dalam mengoperasikan IT dan standar operasional prosedur (SOP). Salah satu contohnya adalah kurangnya pengetahuan pegawai desa yang melakukan awal tentang persyaratan administrasi kependudukan seperti pembuatan KK dan surat pengantar perekaman E-KTP, yang menghambat pelayanan.

Kemacetan layanan e-KTP di kecamatan Donomulyo Kabupaten Malang disebabkan oleh keterlambatan dan kurangnya sosialisasi blanko e-KTP. Ada beberapa kendala dan permasalahan dalam penerapan e-KTP yang menyebabkan keterlambatan. Hal serupa sebenarnya juga terjadi di beberapa kabupaten/kota di Indonesia yang masih banyak masyarakatnya yang belum mendaftar, hal ini disebabkan karena belum terdistribusinya blanko e-KTP. Dokumen blanko pemerintah seringkali digantikan oleh KTP sementara dalam bentuk sertifikat kertas, namun mudah hilang dan tidak seefektif KTP.

Kendala yang dihadapi dalam penerapan e-KTP di Kecamatan Donomulyo Kabupaten Malang terlihat pada pelayanan Dinas kependuduk dan catatan sipil Kantor Kecamatan Donomulyo Kabupaten Malang. Pelayanan menjadi hal yang penting dalam pelaksanaan program ini, karena segala sesuatu yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Malang adalah demi kepuasan pembuat e-KTP. Berdasarkan pemikiran di atas, penulis berpendapat perlu dilakukan kajian sejauh mana penerapan layanan e-KTP di Kecamatan Donomulyo Kabupaten Malang khususnya di kantor-kantor kecamatan. Hal ini penting guna memberikan layanan online yang optimal bagi masyarakat.

Dari latar belakang ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul *“Kualitas Pelayanan e-KTP Pada Kecamatan Donomulyo Kabupaten Malang”*

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimana kualitas pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Donomulyo Kabupaten Malang?

C. Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Donomulyo Kabupaten Malang.

D. Manfaat Peneliti

Adapun kegunaan penelitian ini meliputi:

1. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan menjadi informasi tambahan bagi Pemerintah Kecamatan Donomulyo agar lebih maksimal dalam melakukan pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Donomulyo Kabupaten Malang.
- b. Sebagai bahan informasi atau pengetahuan di bidang ilmu administrasi yang berhubungan dengan pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Donomulyo Kabupaten Malang.
- c. Semoga bermanfaat bagi peneliti selanjutnya untuk memahami penelitian terkait layanan e-KTP di Provinsi Donomulyo sehingga dapat dijadikan rujukan ilmiah sesuai aturan metode penelitian yang digunakan.

2. Manfaat akademik

Secara akademis di harapkan mampu memberikan suatu kontribusi dalam perkembangan ilmu Pelayanan dan menjadi referensi bahan penelitian di kalangan mahasiswa dandapat dijadikan referensi dalam mata kuliah ilmu Administrasi.