

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kota Malang adalah sebuah daerah perkotaan yang terletak di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kota ini terletak 90 km sebelah selatan dari ibukota Jawa Timur (Surabaya) dan merupakan kota terbesar kedua di Jawa Timur setelah Surabaya, serta merupakan salah satu kota dengan jumlah penduduk terbesar di Indonesia. Seperti kota lainnya, kota Malang juga kian berkembang dari tahun sebelumnya dalam semua bidang salah satunya di bidang pelayanan. Di tengah keramaian kehidupan perkotaan Kota Malang yang semakin padat ini.

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2018 jumlah penduduk di Kota Malang mencapai 866.118 jiwa, lalu jumlah penduduk di Kota Malang mengalami peningkatan sehingga mencapai 870.682 jiwa pada tahun 2019. Pada tahun 2020 jumlah penduduk di Kota Malang mengalami kemerosotan karena efek dari Covid-19 sehingga mencapai 843.810 jiwa, lalu pada tahun 2021 jumlah penduduk di Kota Malang mulai bertambah menjadi 844.933 jiwa, lalu pada tahun 2022 jumlah penduduk di Kota Malang bertambah lagi menjadi 846.126 jiwa. Lalu pada tahun 2023 jumlah penduduk di Kota Malang bertambah lagi menjadi 880.787 jiwa. Sehingga jika dihitung mulai dari tahun 2018-2023 jumlah penduduk di Kota Malang

memiliki total jumlah penduduk menjadi 4.271.669 jiwa. Jika dilihat dari data Badan Pusat Statistik (BPS) dari tahun ke tahun jumlah penduduk Kota Malang semakin meningkat, dengan tingginya pertumbuhan penduduk dari tahun ke tahun dapat mempengaruhi kepadatan penduduk di wilayah Kota Malang sehingga dalam bidang pelayanan pun juga perlu ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan sekarang ini. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah tugas pemerintah. Dengan pelayanan yang baik, tingkat kepuasan masyarakat dan kualitas hidup masyarakat juga meningkat.

Tabel 1. Jumlah Penduduk Kota Malang tahun 2018-2023

Jumlah Penduduk Kota Malang tahun 2018 - 2023	
Tahun	Jumlah
2018	866.118 jiwa
2019	870.682 jiwa
2020	843.810 jiwa
2021	844.933 jiwa
2022	846.126 jiwa
2023	880.787 jiwa
Total	5.152.456 jiwa

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Malang Tahun 2023

Pelayanan publik adalah suatu bentuk perhatian dari pemerintah untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat dengan tujuan mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan biasanya dalam bentuk barang dan jasa, maupun administratif hal ini tercantum pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu bentuk pelayanan jasa yang diberikan pemerintah demi memenuhi kebutuhan masyarakatnya yaitu pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) yang sebagaimana diatur dalam

Peraturan Daerah (PERDA) Kota Malang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) adalah kartu tanda penduduk yang dibuat secara elektronik, baik dari segi fisik maupun penggunaannya. Meskipun KTP-El dibuat secara elektronik namun KTP-El juga memiliki bentuk fisik seperti kartu identitas biasa, tetapi dilengkapi dengan chip elektronik. Dengan adanya KTP-El ini membantu mengurangi peluang duplikasi dan penyalahgunaan data. KTP-El memberikan identitas resmi bagi penduduk sebagai bukti diri dan digunakan untuk berbagai keperluan, termasuk pembuatan paspor, administrasi, dan pelayanan publik. Dasar hukum KTP-El tercantum dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Mal Pelayanan publik di Kota Malang terbilang cukup baik dari segi fasilitas dan kenyamanan tempat serta daya tanggap pegawai, namun di beberapa tempat masih kurang. Mayoritas masyarakat masih mengeluhkan tentang pelayanan publik yang diterima contohnya seperti SOP kurang jelas, sikap penyelenggara pelayanan yang kurang ramah, perbedaan kasta dalam penanganannya, dll. Hal ini menyebabkan masyarakat memandang sebelah mata bahwasannya pemerintah masih belum maksimal dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Malang.

Dengan adanya keluhan dari masyarakat tersebut menyebabkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat juga menurun, maka dibutuhkan sanksi yang dapat diberikan apabila penyelenggara melakukan pelanggaran dalam pelayanan publik ada beberapa bentuk yaitu berupa penurunan gaji, pemecatan, denda, dst. Sanksi tersebut diberikan sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan. Tidak hanya kepada pelaku pelayanan saja, tetapi juga dapat diberikan kepada pimpinan penyelenggara dan korporasi/badan swasta dengan bentuk paling ringan yakni sanksi tertulis. Hal ini sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dengan diberlakukannya sanksi tersebut maka kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan membaik dan juga menjadi motivasi bagi penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas layanan. Adanya ancaman sanksi, mereka akan berusaha memberikan pelayanan yang lebih baik. Sanksi juga berperan besar dalam mencegah praktik KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) dalam suatu organisasi, ketika ada sanksi yang tegas, peluang untuk melakukan praktik KKN tersebut akan berkurang. Lalu proses pengawasan dan evaluasi terhadap penyelenggara layanan publik juga menjadi perhatian masyarakat, pengawasan dan evaluasi yang diinginkan masyarakat adalah pengawasan dan evaluasi menjadi lebih transparan dan akuntabel yang artinya masyarakat dapat melihat bagaimana pelanggaran ditindaklanjuti. Penting untuk memastikan bahwa sanksi

diberlakukan secara adil dan proporsional, serta dengan memperhatikan hak-hak individu dan prinsip-prinsip hukum.

Pelayanan publik ini dibuat untuk memudahkan para masyarakat dalam menjalani kehidupan. Namun, pada kenyataannya ada beberapa kasus yang menyebabkan kualitas pelayanan publik menurun dan juga mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Dengan adanya beberapa masalah yang sudah dijelaskan di atas maka dari itu penulis tertarik dengan adanya fenomena tentang pelayanan publik ini sehingga penulis mengambil judul **“Implementasi Standar Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan peneliti sebelumnya maka pokok permasalahan pada penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana implementasi standar pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI)?
- b. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi standar pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI)?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menyampaikan beberapa hal berdasarkan rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Mendeskripsikan dan menganalisis implementasi standar pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI).
- b. Mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi standar pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI).

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu untuk memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis bagi pihak yang membutuhkan. Secara umum manfaat penelitian yang diharapkan dapat:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk menambah pengetahuan tentang kajian-kajian ilmu administrasi publik untuk mengembangkan teori seperti halnya implementasi standar pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI).

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan bagi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dan menambah pengetahuan serta menjadi sumber referensi oleh pembaca tentang implementasi standar pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) atau dengan tema serupa.