

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Negara Republik Indonesia merupakan negara kecil yang mendukung desentralisasi dalam kebijakan pemerintahan dengan memberikan dukungan dan dorongan kepada seluruh daerah agar dapat menjadi otonom. Sistem otonomi pedesaan merupakan anugerah dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia (UUD 1945) Amandemen Kedua tahun 2000, yang didasarkan pada undang-undang yang dirancang khusus untuk memodernisasi pemerintahan daerah. Pemerintahan daerah pertama kali dituangkan dalam Keputusan Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dan kemudian digantikan dengan Keputusan Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Kualitas dari pemimpin sering kali dianggap sebagai faktor terpenting dalam keberhasilan atau kegagalan organisasi, dengan demikian juga keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi baik yang berorientasi bisnis maupun publik biasanya di persepsikan sebagai keberhasilan atau kegagalan pemimpin (Bass, 1990, dalam Menon 2002). Kualitas pemimpin Kelurahan Karangbesuki juga dapat mempengaruhi para bawahannya, karena pemimpin seharusnya tidak menilai perilaku dirinya sendiri untuk mempengaruhi orang lain, tetapi juga harus mengerti posisi mereka dan bagaimana cara menggunakan kekuasaan untuk mempengaruhi orang lain sehingga menghasilkan pemimpin yang efektif. Lurah sebagai Pimpinan dari Kelurahan sebagai Perangkat Daerah. Setiap pimpinan tentu harus pandai melihat situasi

dan kondisi yang ada dilapangan, tidak semua gaya pimpinan dapat diterapkan dengan baik dan berhasil begitu juga diaplikasikan dalam suatu organisasi untuk meningkatkan pelaksanaan Lurah. Kualitas pelayanan ialah kunci utama bagi semua instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup bagi organisasi tersebut, maka dari itu pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, penjangkauan pelayanan publik harus mempertimbangkan kebutuhan masyarakat. Penerapan kualitas pelayanan adalah kunci utama bagi semua institusi dalam mencapai tujuan organisasi dan menjamin kelangsungan hidup masyarakat. Kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi apabila pelayanan publik dapat memberikan bantuan kepada masyarakat luas dengan melakukan evaluasi terhadap indikator pelayanan yang tepat.

Salah satu komponen terpenting dalam melancarkan inisiatif pemerintah adalah angkatan kerja pemerintah. Administrasi yang efisien, transparan, dan responsif sangat penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum dan meningkatkan standar hidup warga negara. Di era digital ini, transformasi administrasi menjadi semakin penting seiring dengan kemajuan teknologi informasi. Dalam kaitan ini, pemerintah harus selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat luas sebagai pelanggan; namun, seiring berjalannya waktu, semakin banyak orang di masyarakat umum yang merasa marah terhadap pekerjaan yang di bawah standar dan berkualitas rendah, sebagaimana dibuktikan oleh Kebenarannya

Harapan lain masyarakat adalah kepuasan; Oleh karena itu, kepuasan

adalah bagian masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, bantuan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat dari segi kualitas. Sesuai dengan lingkaran birokrasi pemerintahan kita, egoisme tangan mengingat pembaharuan tersebut meliputi aspek yang telah membudaya. Hasilnya, terwujudnya optimalisasi pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan bukanlah pekerjaan mudah. Salah satu faktor utamapenyebab runtuhnya pelayanan publik adalah budaya demokrasi fundamentalis yang sudah lama memudar dari kehidupan bermasyarakat sejak era kolonial. Prosedur dan aturan yang mengatur demokrasi kita sangat berbeda dengan hukum dan adat istiadat yang melindungimasyarakat Bangsa sebagai warga negara yang lemah.

Penjelasan lebih lanjut diberikan oleh Daviddow dan Utal (dalam Sutopo dan Suryanto, 2003: 9), yang menyatakan bahwa layanan hanyalah suatu kegiatan yang meningkatkan kepuasan pelanggan. Pendekatan akan mengurangi pencapaian pelanggan dalam kualitas pelayanan sebagaimana:

- a)Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan. Misalnya melakukan penelitian dengan menggunakan metode observasi untuk mendidik karyawan bisnis tentang pelaksanaan manajemen proyek.
- b) Pelaku usaha harus mampu membentuk panitia-panitia koperasi guna merumuskan tujuan perbaikan proses penjaminan, termasuk meningkatkan kemampuan tindak lanjut, gigih, berani, berilmu, dan menjunjung harkat dan martabat manusia.
- c) Memberikan kesabaran kepada

peserta untuk menjelaskan situasinya.

Menurut Moenir, inilah sistem kesejahteraan umum di Indonesia yang menyatakan bahwa kesejahteraan adalah proses memperoleh kebutuhan melalui aktivitas diam-diam orang lain. (Moenir, 2006: 16) Penekanan terhadap definisi pelayanan diatas adalah pelayanan yang diberikan karena mencakup segala upaya yang diakui oleh seseorang untuk mencapai tujuan guna untuk bisa mendapatkan kepuasan dalam hal memenuhi kebutuhan.

Pelayanan publik yang diharapkan ialah pelayanan yang sesuai dengan pedoman penyelenggara pelayanan publik yang berdasarkan keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan dalam mendapatkan pelayanan, kepastian biaya, dari beberapa prosedur diatas pemerintah harus memiliki konsekuen yang adil untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan kepada masyarakat.

Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) adalah salah satu inisiatif pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan keamanan identifikasi penduduk. E-KTP adalah instrumen yang penting dalam berbagai transaksi administrasi, termasuk pemilu, penyaluran bantuan sosial, dan pelayanan kesehatan. Namun, untuk mewujudkan implementasi E-KTP yang sukses, perlu ada peran yang kuat dari pemimpindi tingkat lokal, khususnya Pemimpin Kelurahan Karang besuki . Pemimpin Kantor Kelurahan Karangbesuki penting dalam menjalankan administrasi desa/kelurahan dan mengurus kepentingan penduduknya.

Peran Pemimpin mencakup pemungutan data, pengelolaan basis data penduduk, dan pemantauan penggunaan E-KTP. Mereka juga berperan sebagai penghubung antara pemerintah pusat pemerintah daerah, dan masyarakat setempat. Oleh karena itu, kemampuan kepemimpinan Lurah dalam mengelola pembuatan E-KTP dapat memiliki dampak besar terhadap pelayanan administrasi dan kualitas hidup warga di tingkat lokal memiliki peran.

Namun, dalam hal ini , tidak semua Pemimpin memiliki pemahaman dan keterampilan yang memadai dalam mengelola pelayanan E-KTP. Kurangnya pemahaman tentang teknologi informasi, prosedur administrasi yang rumit, dan perubahan peraturan yang terus berlanjut dapat menjadi hambatan dalam pelaksanaan yang efisien. Oleh karena itu, perlu ada perhatian khusus terhadap peran Lurah dalam pelayanan E-KTP.

Dalam hal ini, proposal ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengatasi tantangan yang dihadapi oleh Lurah di Kantor Kelurahan Karangbesuki dalam mengelola pelayanan E-KTP dengan efisien dan efektif. Ini juga bertujuan untuk mengembangkan strategi dan pelatihan yang sesuai untuk meningkatkan peran lurah Kantor Kelurahan

Karangbesuki Kota Malang dalam Pelayanan E-KTP. Berdasarkan Uraian diatas peneliti tertarik mengambil Judul “ **IMPLEMENTASI PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) ”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka Rumusan Masalah yang diangkat oleh Peneliti sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Pelayanan E-KTP pada Kantor Kelurahan Karangbesuki Kota Malang?
2. Apa Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi Pelayanan E-KTP pada Kelurahan Karangbesuki Kota Malang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan Rumusan Masalah yang telah dipaparkan maka Peneliti ini bertujuan:

1. Untuk Menganalisis dan Mendeskripsikan Implementasi Pelayanan E-KTP Pada Kantor Kelurahan Karangbesuki KotaMalang
2. Untuk Menganalisis dan Mendeskripsikan Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Implementasi Pelayanan E-KTP Pada Kantor Kelurahan Karangbesuki Kota Malang

## **D. Manfaat Penelitian**

Selanjutnya Penulis akan menguraikan apa yang menjadi kegunaanPeneliti ini, yaitu sebagai berikut:

1. Kegunaan Secara Teoritis

Adapun nilai kegunaan yang diharapkan secara teoritis dalam penulisan skripsi ini adalah untuk mengembangkan pengetahuan penulis, serta menerapkan teori-teori kedalam praktek yang penulis peroleh selama kuliah sebagai media latihan untuk mengembangkan pengetahuan dalam proses

pembuatan karya ilmiah.

2. Kegunaan Praktis. Sedangkan kegunaan secara praktis yang diharapkan dan peneliti adalah Peningkatan Peran Lurah dalam Pelayanan E-KTP
3. Hasil dari peneliti ini menjadi sumbangan ide bagi pelaksanaankhususnya mengenai Peran Lurah dalam Pelayanan E-KTP.
4. Bagi penulis sendiri, penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian dan penyusunan karya ilmiah.