

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam organisasi pemerintah, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang telah menjadi kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah juga mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi masyarakat mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan - pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Seiring dengan perkembangan zaman dan semakin modernnya kehidupan manusia, dewasa ini pemerintah banyak mendapat sorotan publik terutama dalam hal pelayanan yang menuntut aparatur negara sebagai pelayan masyarakat memberikan pelayanan sebaik – baiknya menuju *good governance*, sedangkan masyarakat Indonesia sendiri semakin kritis dalam menginginkan pelayanan yang maksimal dari pemerintah. Oleh sebab itu, substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas yang menekankan pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, jika usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan rencana maka hal itu dikatakan tidak efektif. Dalam hal ini, efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*) maupun keluaran (*output*). Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan

dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan dapat memberikan hasil yang bermanfaat (Siagian, 1987:76).

Berkaitan dengan efektivitas pelayanan dari suatu organisasi, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, yakni dari segi biaya yang tidak transparan yang memungkinkan terjadinya pungli di instansi tersebut, apabila terdapat biaya dalam segi aktual maka perlu adanya kepastian biaya pelayanan, yakni kesesuaian antara biaya yang diberikan dengan biaya yang telah ditetapkan. Kecepatan pelayanan juga merupakan hal terpenting, karena perlunya target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Yang berikut adalah kesesuaian antara pemasukan (*input*) dengan pengeluaran (*output*), dalam hal ini adalah kesesuaian antara keluaran (*output*) yang dihasilkan dengan keluaran (*output*) yang diharapkan dari jumlah masukan (*input*). Dan yang terakhir adalah rencana dan implementasi, suatu kegiatan dinilai efektif jika memiliki suatu rencana yang akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tanpa adanya rencana dan implementasi, maka tujuan tidak mungkin tercapai.

Rakyat mulai mempertanyakan akan nilai yang mungkin mereka peroleh atas pelayanan yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintahan. Walaupun anggaran rutin dan pembangunan yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam hal ini semakin membengkak, namun kenyataannya masyarakat selalu merasa belum puas terhadap kualitas jasa maupun barang yang telah diberikan oleh instansi, padahal kata pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha ataupun kegiatan yang bersifat jasa.

Dalam konteks penyelenggaraan otonomi daerah, yang menjadi sasaran pembangunan adalah masyarakat. Salah satu instrumen pembangunan yang merupakan hak khusus yang diberikan pemerintah terhadap masyarakat adalah layanan publik. Masyarakat berhak atas

berbagai layanan yang harus diberikan oleh pemerintah karena pada dasarnya pemerintah dibentuk untuk melayani masyarakat, atau dengan kata lain pemerintah berkewajiban penuh untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu organisasi pemerintah. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pelayanan dalam sektor administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan yang paling banyak permintaannya. Salah satu rangkaian kegiatan dalam administrasi kependudukan yaitu proses pencatatan sipil.

Menurut Undang – undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil merupakan pencatatan peristiwa penting yaitu kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan yang dialami oleh seseorang. Adapun bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan terkait urusan kependudukan yaitu pengurusan Akte Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E – KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Nikah, Akte Cerai, Akte Kematian, Keterangan Pindah Penduduk dan lain sebagainya.

Data mengenai diri seseorang begitu penting sehingga segala macam proses pendataan pada setiap orang/individu baik statusnya sebagai pribadi maupun dalam lingkungan masyarakat harus jelas dan benar adanya. Proses pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dinyatakan pada UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Kartu Tanda Penduduk Elektronik berlaku secara nasional

di seluruh wilayah Republik Indonesia. Setiap penduduk yang telah berusia 17 tahun atau belum, tetapi sudah kawin atau pernah kawin berhak mendapatkan E – KTP.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Otonomi Daerah yang memberikan kewenangan pada daerah kabupaten/kota untuk mengurus sendiri daerahnya. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Ngada adalah instansi yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan pada kabupaten Ngada. Hal ini dikarenakan Dinas kependudukan dan pencatatan sipil memiliki data kependudukan yang lengkap yang menjadi dasar dalam membuat suatu kebijakan dan perencanaan pembangunan nasional maupun daerah.

Berikut ini data mengenai jumlah seluruh penduduk kabupaten Ngada, jumlah penduduk yang wajib memiliki e-KTP, jumlah penduduk yang sudah dan belum memiliki e-KTP pada tanggal 06 januari 2022 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Ngada :

**Tabel 1.1:**  
**Kepemilikan e-KTP Tahun 2021**

No	Indikator Penduduk	Jumlah	%	Keterangan
1	Jumlah seluruh penduduk	168.906 jiwa		
2	Wajib E-KTP	124.523 jiwa	73,7%	Dari total penduduk
3	Memiliki E-KTP	109.321 jiwa	87,8%	Dari total wajib E-KTP
4	Yang belum memiliki E-KTP	15.202 jiwa	12,2%	Dari total wajib E-KTP

*Sumber: Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Ngada tahun 2022*

Berdasarkan tabel di atas jumlah penduduk kabupaten Ngada pada tanggal 06 Januari 2022 berjumlah 168.906 jiwa, dari total penduduk tersebut 124.523 jiwa atau 73,7% penduduk merupakan jumlah penduduk yang wajib memiliki E-KTP. Dari 124.523 jiwa penduduk yang wajib memiliki E-KTP tercatat 109.321 jiwa atau 87,8% penduduk yang sudah memiliki E-KTP, sedangkan 15.202 jiwa atau 12,2% penduduk yang belum memiliki E-KTP. Jarak dan biaya transportasi merupakan kendala yang Sering dialami msyarakat Ngada, sehingga dari total 124.523 jiwa penduduk yang wajib memiliki E-KTP terdapat 12,2% penduduk yang belum memiliki E-KTP.

Dalam undang-undang No.24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan, proses pengurusan E-KTP hanya butuh waktu 30 menit sampai satu jam, tergantung panjangnya antrian. Sedangkan untuk pengambilan e-KTP bisa dilakukan dalam 14 hari kemudian. Namun pada kenyataannya yang terjadi di kabupaten Ngada banyak banyak masyarakat yang belum menerima e-KTP padahal proses pembuatan sudah dilakukan beberapa bulan sebelumnya.

Berdasarkan wawancara penulis terhadap bapak Martinus Watu (masyarakat yang pernah membuat E – KTP) pada tanggal 06 januari 2022 di Desa Turekisa, mengenai pelayanan pembuatan E – KTP di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada, terdapat beberapa masalah seperti, rumitnya mekanisme dan lamanya pembuatan E–KTP. Kerumitan dimulai dari kelengkapan persyaratan yang memang menuntut warga untuk mengurus dari tingkat RT hingga berakhir di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Yang masing– masing bagian memakan biaya yang tidak sedikit (biaya transportasi: Rp.100.000 dalam satu kali jalan) yang harus dikeluarkan oleh masyarakat. Belum lagi proses pembuatan E-KTP yang memerlukan waktu yang lama hingga berbulan-bulan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NGADA”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang sudah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana efektivitas pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada?
2. Apa saja faktor – factor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penulisan adalah

1. Untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan E – KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada.
2. Untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan pembuatan E – KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Praktis

Dilihat dari dimensi praktis penelitian ini bermanfaat sebagai bahan masukan dan informasi kepada berbagai pihak termasuk pemerintah, khususnya bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada agar lebih baik lagi dalam melaksanakan tugas dan kewajibanny

## 2. Manfaat Teoritis .

1. Dilihat dari dimensi akademis penelitian ini bermanfaat sebagai referensi yang dapat menunjang untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya perkembangan Ilmu Administrasi Publik dan sebagai bahan masukan atau referensi untuk penelitian-penelitian yang akan datang.
2. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data dan bahan penyusunan skripsi sebagai salah satu persyaratan guna mencapai tujuan studi program strata satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

