

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Kementerian Dalam Negeri yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kartu ini wajib dimiliki bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP) yang sudah berumur 17 tahun atau sudah pernah kawin atau telah kawin. Anak dari orang tua Warga Negara Asing yang memiliki ITAP dan sudah berumur 17 tahun juga wajib memiliki KTP.

E-KTP menghubungkan setiap pemilik E-KTP dalam satu database nasional. Salah satu wujud pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya adalah dengan pembuatan E-KTP. Pelaksanaan program ini dibuat oleh pemerintahan daerah di seluruh Indonesia, karena pelaksanaan ini cukup relevan dengan rencana pemerintah dalam menciptakan pelayanan publik berbasis teknologi.

E-KTP adalah program yang telah dibuat oleh pemerintah melalui Kemendagri (Kementrian Dalam Negeri) dari tahun 2006, tetapi baru ditetapkan dan dilaksanakan pada tahun 2009 dan dengan berdasarkan pada undang-undang dan peraturan presiden. E-KTP merupakan KTP nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang diatur dalam UU No. 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, dan Peraturan

Presiden No. 112 tahun 2013 perubahan keempat atas peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang penerapan Kartu Tanda Penduduk (KTP) berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional.

Program pembuatan e-KTP adalah langkah maju dari pemerintah Indonesia yang bertujuan untuk untuk pendataan penduduk Indonesia yang tersebar di berbagai pulau di Indonesia. Proyek E-KTP ini dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang bisa memiliki lebih dari satu KTP, hal ini dikarenakan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut juga memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang terhadap negara dengan menduplikasi KTP-nya. (Duri dkk., 2022)

Program pembuatan e-KTP dengan menggunakan TI (Teknologi Informasi) melibatkan serangkaian tahapan yang dirancang pemerintah untuk lebih mudah dalam pendataan penduduk. Setiap tahap memiliki peran khusus, seperti verifikasi identitas, pemanfaatan chip pengumpulan data biometric yang mampu mengidentifikasi ketunggalan identitas penduduk melalui tiga jenis data biometrik yakni foto wajah, 10 sidik jari, dan dua iris mata. (Mardiansyah & Ghulam Manar, 2024)

Pembuatan E-KTP memiliki banyak manfaat yaitu dapat mencegah pemalsuan identitas dan kepemilikan KTP ganda atau KTP palsu dimana selama ini para pelaku kriminal termasuk teroris, TKI ilegal dan perdagangan manusia sering menggunakan KTP ganda atau KTP palsu tersebut untuk memalsukan identitas diri agar tidak

teridentifikasi oleh pihak berwajib dan juga E-KTP memiliki keamanan data yang tinggi yang dapat melindungi data pribadi dari pencurian atau penyalahgunaan informasi. Oleh sebab itu maka diperlukan pembuatan E-KTP untuk menjadi identitas resmi penduduk yang memiliki keamanan dan dapat diakses secara nasional di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). E-KTP merupakan salah satu bentuk pelayanan public dari pemerintah untuk masyarakat. Menurut Dwiyanto (2005:141) dalam (Sahda Salsabila, Iswiyati Rahayu, 2021) berpendapat mengenai pelayanan publik merupakan sekumpulan kegiatan yang diteruskan kepada birokrasi publik guna memuaskan kebutuhan masyarakat.

Dari konsep pelayanan public yang sudah dijelaskan pemerintah sebagai pemberi layanan yang melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan harus sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan public itu pada dasarnya dihasilkan untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan sesuai keinginan masyarakat pada umumnya dan untuk mencapai hal ini, diperlukan kualitas pelayanan sesuai harapan dari masyarakat. Maka dari itu pemerintah membutuhkan strategi peningkatan pelayanan public dengan cara menciptakan rencana, kebijakan, tindakan, keputusan dan alokasi sumber daya yang berisi tentang bagaimana tindakan itu dilakukan dan mengapa tindakan itu perlu guna mencapai tujuan dan sasaran pelayanan itu sendiri.

Strategi peningkatan pelayanan merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan pada masing-masing instansi pemerintah secara berkala sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat (Masa et al., 2021). Belum Optimalnya beberapa strategi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka seperti strategi pengembangan prosedur pelayanan yaitu belum optimalnya sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya kepemilikan dokumen adminduk dan belum adanya sosialisasi terkait pendataan penduduk non permanen dan strategi pengembangan infrastruktur seperti sering terganggunya jarkomdat (Jaringan Komputer dan Komunikasi Data) dan terbatasnya ketersediaan blanko KTP-el. (Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka, ialah suatu badan pelaksana pemerintahan di daerah, pada bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sikka No. 6 Tahun 2009 , Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, mempunyai wewenang untuk memberikan layanan kepada masyarakat berupa biodata penduduk seperti, kk, ktp, skk, kia dan lainnya.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sikka Provinsi Nusa Tenggara Timur menyebutkan pada tahun 2023 penduduk wajin KTP-el berjumlah 244.410 jiwa atau sebesar 72,52 dari total jumlah penduduk, dengan penduduk yang telah merekam KTP-el berjumlah 242.040 jiwa atau sebesar 99,03% dan yang belum merekam KTP-el berjumlah 2.370 atau sebesar 0,97%.

Berikut dipaparkan beberapa data perekaman E-KTP dari seluruh kecamatan yang ada di Kabupaten Sikka

Tabel 1.1 Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik

NO	KECAMATAN	JUMLAH	MEREKAM KTP-EL	%	BELUM MEREKAM KTP-EL
1	PAGA	12.411	12.288	99,01%	123
2	MEGO	9.607	9.476	98,64%	131
3	LELA	9.017	8.951	99,27 %	66
4	NITA	17.164	17.009	99,10 %	155
5	ALOK	24.028	23.812	99,10%	216
6	PALUE	7.334	7.229	98,57%	105
7	NELLE	4.861	4.833	99,42 %	28
8	TALIBURA	17.428	17.273	99,11 %	155
9	WAIGETE	18.682	18.497	99,01 %	185
10	KEWAPANTE	11.273	11.183	99,20 %	90
11	BOLA	8.284	8.234	99,40 %	50
12	MAGEPANDA	10.148	10.051	98,69%	133
13	WAIBLAMA	5.946	5.872	98,76 %	74
14	ALOK BARAT	16.793	16.680	99,33 %	113
15	ALOK TIMUR	24.639	24.418	99,10 %	221

16	KOTING	5.211	5.178	99,37%	33
17	TANA WAWO	6.631	6.515	98,25%	116
18	HEWOKLOANG	7.037	6.956	98,85%	81
19	KANGAE	14.143	14.022	99,14%	121
20	DORENG	8.721	8.616	98,80%	105
21	MAPITARA	5.052	4.983	98,63%	69
TOTAL		244.410	242.040	99,03 %	2.370

Sumber data: Konsolidasi Bersih Kementerian Dalam Negeri Semester II 2023

Beberapa faktor yang menyebabkan, ribuan dari warga wajib KTP tersebut belum memiliki E-KTP dikarenakan masyarakat masih mengeluh dengan layanan kependudukan yang mereka alami sebelumnya, seperti kurangnya informasi dari pihak Dispenduk mengenai persyaratan yang dibutuhkan pada saat pengurusan, alat perekaman yang sering mengalami gangguan teknis, keterbatasan jumlah alat pencetakan tidak sebanding dengan jumlah antrian setiap hari, masalah tersebut turut memperlambat karena warga yang sudah merekam harus menunggu antrean untuk pencetakan. kurangnya ketersedianya blangko E-KTP dikarenakan stok persediaan blangko habis dan harus menunggu beberapa waktu untuk mendapatkan ketersediaan blangko E-KTP (Cunha, 2024)

Berdasarkan website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka ada ulasan dari beberapa masyarakat yang mengeluhkan atas pelayanan yang

diberikan seperti kedisiplinan waktu istirahat yang seharusnya 1 jam tetapi masyarakat menunggu sampai 2 jam lebih dan masih ada sebagian dari pegawai yang kurang ramah atau ketus dalam menjawab pertanyaan dari masyarakat, kurangnya fasilitas tempat duduk untuk menunggu antrian sehingga ada masyarakat yang sampai duduk di luar kantor Dispenduk dan juga keterbatasan lahan parkir menyebabkan warga memarkirkan kendaraan mereka di tepi trotoar yang sempit, sehingga menyebabkan kemacetan lalu lintas. (<https://dukcapil.sikkakab.go.id>)

Pemerintah sebagai pemberi layanan harus mempunyai suatu strategi atau rencana positif dalam mengatasi beberapa masalah atau keluhan dari masyarakat agar terciptanya pelayanan yang efisien dan sesuai dengan kebutuhan Masyarakat.

Dari permasalahan diatas, maka dibutuhkanlah strategi yang efektif untuk memecahkan permasalahan terkait dengan permasalahan pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka. Maka dari permasalahan diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN E-KTP OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIKKA”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah strategi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka dalam meningkatkan sebuah kualitas pelayanan E-KTP kepada Masyarakat ?

2. Apakah faktor pendukung dan penghambat Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka dalam memberikan sebuah akses pelayanan E-KTP kepada masyarakat ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui strategi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka dalam meningkatkan kualitas pelayanan E-KTP kepada Masyarakat
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka dalam memberikan akses pelayanan E-KTP kepada Masyarakat

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk semua pihak yang bersangkutan dalam penelitian ini, baik manfaat secara praktis maupun secara teoritis.

1.4.1 Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini, diharapkan bisa menjadi bahan untuk memberikan gambaran mengenai strategi pelayanan publik yang lebih efektif serta dapat menjadi tambahan referensi, untuk peneliti berikutnya.

1.4.2 Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi, sebuah informasi, masukan maupun bahan perbandingan bagi pihak yang bersangkutan, jika apabila tertarik pada masalah yang dibahas, untuk diteliti lebih lanjut lagi.