

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public. Menurut Roth<sup>1</sup> Pelayanan publik didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan).

Terkait dengan pernyataan di atas Lewis dan Gilman<sup>2</sup> mendefinisikan pelayanan public adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dengan demikian dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Pelayanan publik adalah istilah untuk layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warga negaranya, baik secara langsung (melalui sektor publik) atau dengan membiayai pemberian layanan swasta. Istilah ini dikaitkan dengan konsensus sosial (biasanya diwujudkan melalui pemilihan demokratis), yaitu bahwa layanan tertentu harus tersedia untuk semua

---

<sup>1</sup> Roth, "*Pelayanan Public*", (Bina Aksara Jakarta), 1926, hal 1

<sup>2</sup> Lewis dan Gilman, "*Efektifitas Pelayanan Public*" (Pustaka Sinar Harapan Jakarta), 2002, hlm 22

kalangan tanpa memandang pendapatan mereka. Bahkan apabila layanan-layanan umum tersebut tersedia secara umum atau dibiayai oleh umum, layanan-layanan tersebut, karena alasan politis atau sosial, berada di bawah peraturan/regulasi yang lebih tinggi daripada peraturan yang berlaku untuk sektor ekonomi. Istilah layanan publik juga merupakan istilah lain untuk layanan sipil. Salah satu bentuk pelayanan sipil yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Salah satu jenis administrasi kependudukan yang paling penting adalah KTP/e-KTP yang memuat identitas kependudukan merupakan kartu pengenal untuk mempermudah berbagai usaha sehingga e-KTP wajib di miliki masyarakat .

E-KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK (nomor induk kependudukan) yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya (Pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Adminduk) Autentikasi Kartu Identitas (e-ID) biasanya menggunakan biometrik yaitu verifikasi dan validasi sistem melalui pengenalan karakteristik fisik atau tingkah laku manusia. Ada banyak jenis pengamanan dengan cara ini, antara lain sidik jari (*fingerprint*), retina mata, DNA, bentuk wajah, dan pada e-KTP, yang digunakan adalah sidik jari.

Penggunaan sidik jari pada e-KTP lebih canggih dari yang selama ini telah diterapkan untuk SIM (Surat Izin Mengemudi). Sidik jari tidak sekedar dicetak dalam bentuk gambar (format jpeg) seperti di SIM, tetapi juga dapat dikenali melalui chip yang terpasang di kartu.

Data yang disimpan di kartu tersebut telah dienkripsi dengan algoritma kriptografi tertentu. Proses pengambilan sidik jari dari penduduk sampai dapat dikenali dari chip kartu adalah sebagai berikut: Sidik jari yang direkam dari setiap wajib KTP adalah seluruh jari (berjumlah sepuluh), tetapi yang dimasukkan datanya dalam chip hanya dua jari, yaitu jempol dan telunjuk kanan.

Instansi yang mengurus E-KTP adalah Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Kupang menyerahkan alat perekaman kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) untuk tiap kecamatan yang ada di Kota Kupang. Kepala Disdukcapil Kota Kupang mengatakan, 4 alat perekaman ini dibeli melalui anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD). Salah satu kecamatan yang menerimanya yaitu kecamatan Oebobo Penyerahan peralatan perekaman ini kepada Kecamatan Oebobo Kota Kupang agar masyarakat dimudahkan untuk mendapatkan pelayanan perekaman yang lebih dekat dengan kecamatan masing-masing. Dikatakan kepala Disdukcapil Kota Kupang melalui alat perekaman yang diserahkan di Kecamatan Oebobo Kota Kupang, masyarakat yang ingin melakukan perekaman E-KTP tidak harus lagi datang ke pelayanan terpadu satu atap Disdukcapil. Selain diberi alat, Disdukcapil juga melatih dua operator kecamatan yang nantinya melakukan pengoperasian alat perekaman di kantor kecamatan Oebobo Kota Kupang. Adapun tiap set alat perekaman E-KTP mencakup tripod, perangkat jaringan M2M, kamera, fingerprint, laptop, signature (alat tanda tangan digital), hingga iris scanner (alat scan mata).

Berdasarkan observasi awal, ditemukan bahwa petugas operator kecamatan Oebobo 2 orang saja tetapi masyarakat yang datang untuk di layani setiap hari banyak sehingga dalam tugas pelayan perekaman e-ktip operator kecamatan Oebobo membuat standar pelayanan perekaman setiap hari dengan menerima pelayanan perekaman 120 orang perhari sedangkan

masyarakat yang datang untuk merekam E-KTP setiap hari melebihi kapasitas penerimaan perekaman. Karena kurangnya pegawai operator sehingga masyarakat kecewa karena tidak dapat pelayanan yang maksimal.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik menganalisis masalah ini dalam sebuah judul :  
ANALISIS SOAR (*STRENGTH, OPPORTUNITY, ASPIRATION RESULT*) DALAM PELAYANAN E-KTP

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas maka dapat dirumuskan masalah menganalisis masalah sebagai berikut: Bagaimana implementasi SOAR (*Strength, opportunity, Aspiration Result*) dalam pelayanan e-KTP?

## **1.3 Tujuan**

Untuk mendeskripsikan implementasi analisis SOAR (*Strength, opportunity, Aspiration, Result*) dalam pelayanan E-KTP

## **1.4 Manfaat**

Disamping tujuan yang hendak dicapai melalui analisis , maka suatu Analisis harus memiliki manfaat yang hendak dicapai oleh penulis melalui Analisis ini adalah.

1. Bagaimana penulis khususnya, Analisis ini bermanfaat untuk mengembangkan kemampuan menulis kariailimia terutama dalam menganalisis permasalahan khususnya berkaitan dengan E-KTP
2. Sebagai bahan masukan atau sumbangan pemikiran bagi pihak yang berkepentingan dalam halnya pemerintah

3. Sebagai bahan informasi dan bahan kajian bagi peneliti lain yang akan melakukan kajian tentang ANALISIS SOAR (*STRENGT, OPPORTUNITY, ASPRATION, RESULT*)  
DALAM PELAYANAN E-KTP