

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Pengoptimalisasian yang dilakukan sistem Desentralisasi terhadap daerah dengan tujuan melaksanakan reformasi birokrasi guna meningkatkan pelayanan publik sebagai bentuk upaya percepatan pembangunan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Pusat melalui tata kelola pemerintahan yang baik terhadap Pemerintah Daerah. Adanya ketentuan dari pemerintah dengan menetapkan kebijakan mengenai administrasi kependudukan berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Melalui Kemendagri saat ini sedang melaksanakan program E-KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Permendagri No. 9 Tahun 2011 tentang pedoman penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional dalam pasal 2 ayat (1) menjelaskan tujuan pemerintah menerbitkan KTP Elektronik untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan yang berbasis NIK secara Nasional.

Dalam hal pelaksanaan fungsinya untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat, perlu berpedoman pada standar pelayanan yaitu: (1) prosedur pelayanan hendaklah tidak berbelit-belit; (2) waktu penyelesaian yang pasti, (3)

biaya yang mudah terjangkau; (4) produk pelayanan yang berbobot dan berkualitas; (5) sarana dan prasarana yang memadai dan nyaman dalam proses pelayanan; (6) kompetensi petugas pemberi layanan harus cekatan dan tanggap serta bisa memberi kepuasan tersendiri bagi masyarakat dalam proses pelayanan (Kemenpan Nomor 63 tahun 2003).

Prioritas utama dari penerapan program E-KTP bukan terletak pada persoalan administrasi kependudukan semata, namun memberdayakan masyarakat melalui pengenalan teknologi informasi jauh lebih penting untuk menunjang efisiensi serta percepatan pelayanan publik.

Dari beberapa Kota Kabupaten yang ada di Indonesia, Kota Pagar Alam merupakan salah satu daerah yang telah menerapkan pelayanan E-KTP. Tujuan dari penerapan E-KTP tersebut adalah memudahkan pemerintah untuk melakukan perekaman database penduduk di Kecamatan Dempo Selatan Kota Pagar Alam. Adanya perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan merupakan upaya pemerintah meningkatkan efektivitas pelayanan, menjamin akurasi data, ketunggalan NIK serta ketunggalan dokumen kependudukan.

Kecamatan Dempo Selatan mempunyai penduduk dengan jumlahnya 13.360 jiwa dari 5 Kelurahan yang ada diwilayahnya (berdasarkan laporan penduduk Bulan November 2015). Berikut tabel 1.1 jumlah penduduk Kecamatan Dempo Selatan :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Penduduk Kecamatan Dempo Selatan**

No	Kelurahan	Penduduk		Jumlah Penduduk
		Lk	Pr	
1	Atung Bungsu	2.074	1.861	3.935
2	Kance Diwe	1.208	1.114	2.322
3	Lubuk Buntak	1.055	937	1.992
4	Penjalang	1.383	1.265	2.648
5	Prahu Dipo	1.225	1.238	2.463
	Total	6.945	6.415	13.360

*Sumber: Pemerintah Kecamatan Dempo Selatan 2015*

Dari tabel di atas, sebagai Kecamatan dengan jumlah penduduk yang begitu banyak, sudah sepatutnya Pemerintah Kecamatan Dempo Selatan Kota Pagar Alam memaksimalkan pelayanan E-KTP sebagai bentuk komitmen Pemerintah Daerah dalam mendukung reformasi birokrasi melalui percepatan pelayanan Publik.

Berdasarkan pengamatan pra-penelitian dan data yang kami peroleh tentang pelayanan perekaman E-KTP di Kecamatan Dempo Selatan tidak begitu berhasil. Dari data laporan monitoring tahun 2015 Kota Pagar Alam, jumlah penduduk Kecamatan Dempo Selatan yang menjadi wajib E-KTP sebanyak 10.144 orang dan telah melakukan perekaman sebanyak 7.977 orang. Ini berarti masih sekitar 2.167 orang yang belum melakukan perekaman E-KTP (Sumber : Data Base Kependudukan Kota Pagar Alam November 2015). Selain itu juga dari 7.743 E-KTP yang sudah dicetak hanya sekitar 15 orang saja yang E-KTP nya telah diaktifkan itupun sebagian besarnya baru pegawai Kecamatan Dempo Selatan saja. (Sumber : Operator E-KTP Kecamatan Dempo Selatan 2015).

Informasi sementara yang kami terima dari masyarakat bahwa hal itu terjadi disebabkan karena sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Dempo Selatan dinilai kurang maksimal sehingga masyarakat tidak memahami substansi dan prosedur dari E-KTP tersebut. Sementara beberapa masalah secara empiris yang terjadi dari pihak Kecamatan sendiri berkaitan dengan ketersediaan Sumber Daya Manusia/aparatur yang kurang, yang dibuktikan dengan tidak adanya pembagian tugas antar pegawai dan hanya adanya seorang petugas operator dalam pelayanan E-KTP dan ditambah lagi dengan ketersediaan sarana prasana pendukung pelayanan yang tidak memadai, peralatan pembuatan E-KTP sering bermasalah dan bahkan rusak.

Berdasarkan beberapa masalah diatas, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian guna mengetahui bagaimana kualitas pelayanan E-KTP dan faktor apa saja yang menyebabkan beberapa masalah itu terjadi. Dalam penelitian ini peneliti merekomendasikan judul penelitian pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Dempo Selatan dalam perekaman E-KTP selama tahun 2015 yang diharapkan mampu menjawab masalah tersebut.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka peneliti dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Dempo Selatan Kota Pagar Alam Tahun 2015 ?
2. Faktor - faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan E-KTP di

Kantor Kecamatan Dempo Selatan Kota Pagar Alam Tahun 2015 ?

### **I.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **I.3.1 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Dempo Selatan Kota Pagar Alam Tahun 2015
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Dempo Selatan Kota Pagar Alam Tahun 2015

#### **I.3.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat dalam penelitian ini dibagi menjadi dua jenis, yaitu manfaat akademis dan manfaat praktis.

1. Adapun secara Akademis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengembangan ilmu pengetahuan kajian terhadap kualitas pelayanan publik
2. Secara praktis dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi oleh Kantor Kecamatan Dempo Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan E-KTP.