

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.2.Latar Belakang Penelitian**

Pemberian otonomi kepada daerah melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, dimaksudkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Daerah diberi kewenangan untuk mengatur dan mengurus urusan-urusan pemerintahannya sendiri, salah satunya daerah dapat meningkatkan pelayanan publik, Perkembangan pelayanan publik berfokus kepada tingkat kepuasan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, Pasal 349 ayat 1 dan 3 yaitu :

Ayat 1, “Daerah dapat melakukan penyederhanaan jenis dan prosedur pelayanan publik untuk meningkatkan mutu pelayanan dan daya saing daerah.”

Ayat 3, “Pemerintah Daerah dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.”

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan pelayanan publik, kinerja penyelenggaraannya disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Salah satu fungsi pemerintahan adalah sebagai fungsi pelayanan, berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah menjalankan fungsi pelayanan tersebut, yang sering di sebut sebagai pelayanan umum atau pelayanan

publik, setiap pelayanan umum ini, senantiasa selalu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan masyarakat. Akan tetapi kenyataannya untuk mengadakan perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik bukanlah sesuatu perkara yang mudah.

Pelayanan umum ini dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kebutuhan dan kepentingan layanan, Menurut Saefullah (2008: 18), untuk memberikan pelayanan umum yang lebih baik perlu adanya upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga Negara dalam hidup bermasyarakat.

Pada saat ini kemajuan teknologi dan informasi dan komunikasi tidak dapat di pisahkan dari kehidupan masyarakat, masyarakat semakin maju berfikir kedepan dan menjadi tuntutan yang besar bagi masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan untuk bersifat terbuka, lebih efektif dan efisien, sehingga mendorong pemerintah untuk melaksanakan sebuah konsep tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Kaitannya dalam perwujudan pelayanan publik yang *good governance*, pemerintah diuntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi agar tidak tertinggal. Sebagai upaya untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik dengan mempercepat proses kerja, serta modernisasi

administrasi, peningkatan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat melalui *E-government*.

Penggunaan *E-government* pada Pemerintahan Kabupaten Bandung tertera dalam Peraturan Bupati Nomor 16 Tahun 2016, Tentang Kebijakan Umum Penyelenggaraan *E-government* di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung, mengatakan bahwa *e-government* akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam rangka mewujudkan *good governance*. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam *e-government* umumnya di pakai untuk mengolah data, mencakup proses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, dan memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, akurat, tepat waktu dan dapat di pertanggungjawabkan yang digunakan untuk kepentingan publik.

Banyak jenis pelayanan umum yang menjadi kewenangan pemerintah sebagai penyedia layanan ini, salah satunya adalah administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, Penyelenggaraan administrasi kependudukan merupakan bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Administrasi kependudukan merupakan kebutuhan yang penting untuk di penuhi karena menyangkut penentuan status kewarganegaraan seorang penduduk yang dibuktikan dengan dokumen-dokumen kependudukan yang dimilikinya. Administrasi Kependudukan menjadi semakin penting karena selalu bersentuhan dengan setiap aktivitas kehidupan di Indonesia. Di antaranya adalah saat Pemilu

Legislatif, Pemilu Presiden, Pemilu Kepala Daerah, mengurus surat-surat kendaraan, mengurus surat-surat tanah, dan lain sebagainya. Apabila kita akan berdomisili pada suatu wilayah maka kita harus memiliki tanda domisili yang dibuktikan dengan Kartu Tanda Penduduk. Untuk itu, penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan menjadi sebuah kewajiban yang harus dilaksanakan oleh setiap pemerintah daerah. Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam rangka menyusun Sistem Informasi Kependudukan yang akurat, terpercaya dan *up-to-date* perlu dioptimalkan. Dengan kemajuan teknologi saat ini tentu ini bukan lagi masalah bagi Negara kita. Jika kita membuat sebuah sistem informasi terintegrasi maka memungkinkan kita melakukan pengolahan data kependudukan secara cepat dan akurat.

Sehubungan dengan hal tersebut, subjek penelitian yang peneliti analisis adalah pelayanan administrasi kependudukan, dengan lokus penelitian pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung sebagai unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung, sebagai unsur pelaksana penyelenggara pelayanan publik, dari Pemerintahan Daerah Kabupaten Bandung, tentu secara baku mengacu kepada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, di dalam Pasal 2, disebutkan bahwa Undang-Undang tentang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara layanan dalam Pelayanan Publik.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa

publik serta pelayanan administrasi. Namun demikian Pemerintahan Kabupaten Bandung, memiliki dan mengeluarkan Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2013, Tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung, sehingga diamanatkan perangkat daerah menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggaraan, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.

Selanjutnya administrasi kependudukan di atur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2014 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010, tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kabupaten Bandung merupakan pedoman dalam pelaksanaan penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kabupaten Bandung.

Peraturan Daerah tersebut menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen kependudukan dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Sejalan dengan tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminasi dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan yang baik, serta melalui pembinaan dan koordinasi pengawasan administrasi kependudukan yang sinergis.

Ruang lingkup pelayanan pendaftaran penduduk menurut Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2014. meliputi pelayanan terhadap pelaporan dan pencatatan biodata penduduk dan pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK), pendaftaran peristiwa kependudukan, pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan, pelaporan penduduk yang tidak mampu mendaftarkan sendiri. Sedangkan pelayanan pencatatan sipil meliputi, pencatatan kelahiran, pencatatan lahir mati, pencatatan perkawinan, pencatatan pembatalan perkawinan, pencatatan perceraian, pencatatan pembatalan perceraian, pencatatan kematian, pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, dan pengesahan anak.

Untuk mempersempit masalah pelayanan kependudukan maka peneliti akan membatasi penelitian mengenai pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL), *KTP-el* adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara *elektronik* dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Program *KTP-el* di latar belakang oleh sistem pembuatan KTP Konvensional atau Nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP, hal tersebut memberi peluang untuk penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan menggandakan KTP-nya.

**Tabel 1.1**

**Perkembangan Kepemilikan KTP-el di Kabupaten Bandung  
Tahun 2014 s.d. Tahun 2016**

No	Tahun	JML e-KTP	JML	RASIO
----	-------	-----------	-----	-------

		TERDISTRIBUSI	PENDUDUK WAJIB e-KTP	PENDUDUK MEMILIKI e-KTP
1	2014	1,906,402	2,520,932	75,62
2	2015	1,995,516	2,301,817	86,69
3	2016	2,198,931	2,465,179	89,20

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Bandung 2019

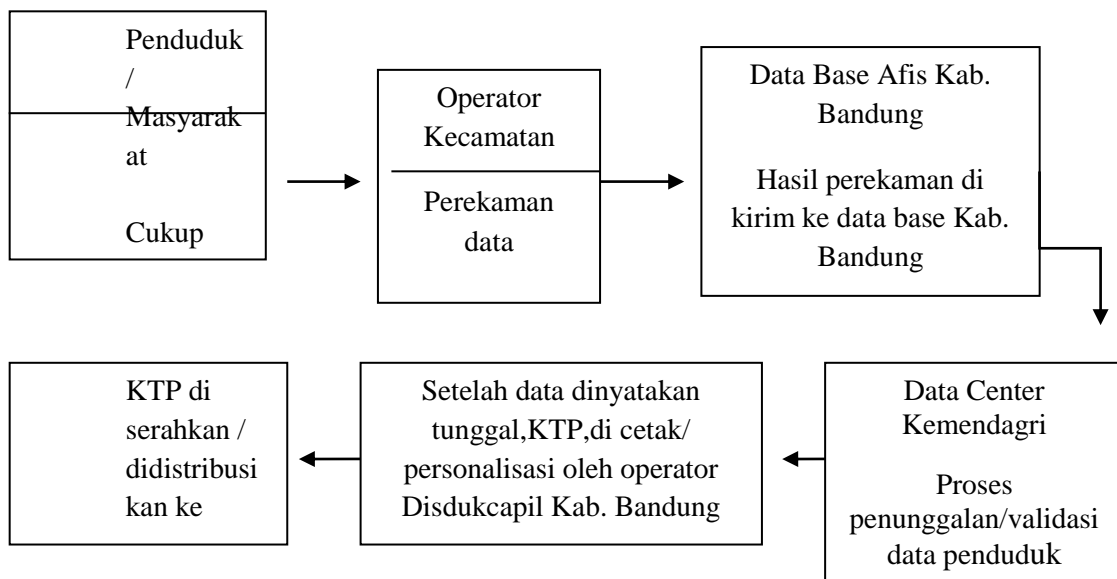
Berdasarkan Tabel diatas peneliti melihat jumlah kepemilikan KTP Elektronik masih belum dapat di penuhi oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung, hal ini dilihat dari status masyarakat yang masih Print Ready Record , artinya bagi masyarakat yang sudah melakukan perekaman KTP El tetapi belum mendapatkan fisik dari KTP Elektronik karena terkendala blanko KTP yang habis. Ketersediaan blanko KTP Elektronik di kecamatan-kecamatan di wilayah Kabupaten Bandung terhenti di distribusikan dan KTP Elektronik sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk kebutuhan, seperti Pemilu, perbankan dan segala proses administrasi yang membutuhkan bukti dengan ada nya KTP Elektronik.

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa, “penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu KTP yang tercantum dalam Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup untuk warga Negara Indonesia dan untuk warga Negara asing disesuaikan dengan masa berlaku izin tinggal tetap.”Oleh karena itu, dengan di dorong oleh pelaksanaan Pemerintahan Elektronik (*e-governmnet*) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada

masyarakat, diterapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau KTP-*el*.

Relevansi E-governemnt di Kabupaten Bandung juga di pengaruhi oleh budaya masyarakat dan Kerarakteristik geografis wilayah Kabupaten Bandung yang masih banyak di wilayah dataran tinggi, sehingga juga bisa menjadi faktor penentu penerapan E-governmer di kabupaten bandung apakah telah dapat diterapkan dalam pelayanan secara optimal kepada masyarakat.

Alur pembuatan KTP-Elektronik:



Sumber: Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Bandung.

Berdasarkan observasi awal, beberapa permasalahan yang dapat peneliti identifikasi berdasarkan tugas dan fungsi pelayanan Dinas Kependudukan dan



Catatan Sipil sebagai instansi teknis dalam pelayanan di bidang kependudukan dan catatan sipil adalah sebagai berikut :

1. Sarana antrian dan Tempat pelayanan kurang memadai sehingga menimbulkan ke tidak teraturan pelayanan.
2. Ketersedian alat perekaman *KTP-el* tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang dilayani.
3. Terdapat kesalahan data penduduk, pada proses perekaman data *KTP-el*.
4. Ketidak jelasan Informasi, sosialisasi, dan komunikasi waktu penyelesaian penerbitan *KTP-el*.
5. Kurang berfungsinya Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung pada Kecamatan-kecamatan tentang pelayanan *KTP-el*, membuat masyarakat datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang lokasinya cukup jauh dari daerah tempat tinggal masyarakat.

Sehubungan dengan latar belakang masalah tersebut, peneliti mencoba menghubungkan melalui pendekatan teori Kualitas Pelayanan, agar kepuasan pelanggan atau masyarakat terpenuhi sesuai dengan prosedur yang baku di Kabupaten Bandung, khususnya mengenai pelayanan *KTP-el*.

Dengan demikian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam dan mengungkapkannya dalam bentuk skripsi yang berjudul :

**“Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-government di Kabupaten Bandung Studi Kasus Tentang Pelayanan KTP-Elektronik”.**

### **1.3.Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis *E-government*, khususnya pada aspek Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-*el*) yang belum optimal.

### **1.4.Identifikasi Masalah**

1. Bagaimana Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis *E-government* di Kabupaten Bandung.
2. Faktor penghambat dan faktor pendukung pelayanan administrasi kependudukan berbasis *E-government* di Kabupaten Bandung.
3. Upaya yang dilakukan dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis *e-government* di Kabupaten Bandung.

### **1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1. Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menjelaskan bagaimanakah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung untuk

memaksimalkan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (*e-government*) dalam memperbaiki kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

## **2. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan administrasi kependudukan berbasis *e-government* pada di Kabupaten Bandung.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung pelayanan administrasi kependudukan berbasis *e-governmet* di Kabupaten Bandung.
3. Untuk mengetahui bagaimana upaya pelayanan administrasi kependudukan berbasis *e-government*di Kabupaten Bandung.

### **1.6. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan Penelitian disini terbagi kedalam kegunaan teoritis dan praktisi yaitu sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Kegunaan dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan Ilmu Pemerintahan khususnya Manajemen Pemerintahan.

2. Kegunaan Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pemerintah kabupaten bandung untuk mewujudkan *clean government* dan *good government* melalui pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (*e government*) dalam layanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung .