

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan negara yang memiliki jumlah penduduk terbesar ke 4 setelah Amerika Serikat. Selain jumlah penduduknya yang besar, luasnya negara kepulauan dan tidak meratanya penduduk membuat Indonesia semakin banyak mengalami permasalahan terkait dengan hal kependudukan. Tidak hanya itu, faktor geografi, tingkat migrasi, struktur kependudukan di Indonesia membuat masalah kependudukan semakin kompleks dan juga menjadi hal yang perlu mendapatkan perhatian khusus guna kepentingan pembangunan manusia Indonesia.

Jumlah penduduk Indonesia berada di urutan ke empat terbesar di dunia setelah berturut-turut China, India, Amerika Serikat, dan Indonesia. Jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2017 mencapai angka 257.912.349 (Berdasarkan sensus kependudukan (www.bps.go.id), diakses pada tanggal 12 Maret 2018 pukul 10.02 WIB). Dari tahun ke tahun jumlah penduduk Indonesia semakin bertambah. Dari sensus tahun 1971-2017, jumlah penduduk Indonesia semakin bertambah.

Indonesia termasuk negara dengan jumlah dan pertumbuhan penduduk yang besar dan berpenduduk banyak. Indonesia juga terdiri atas ribuan pulau, beragam budaya, ratusan suku, dan ratusan bahasa daerah. Hal ini pula yang menjadi keunggulan Indonesia dilihat dari segi kependudukannya. Pada tahun

2013, Indonesia tidak memiliki kegiatan pemutakhiran data penduduk, karena biasanya sensus diadakan setiap 10 tahun sekali. Namun dengan menggunakan angka pertumbuhan penduduk di Indonesia, diperkirakan jumlah keseluruhan penduduk Indonesia pada tahun 2017 sebesar 257.912.349 jiwa dengan pertumbuhan penduduk sebesar 3,44% per tahun.

Keadaan jumlah penduduk sebesar itu, tentu memerlukan perhatian yang besar dari pemerintah/negara atau lembaga terkait untuk dapat memenuhi kebutuhan penduduknya, agar jumlah penduduk yang besar ini dapat berperan sebagai sumber daya pembangunan di tanah air. Jumlah penduduk di setiap wilayah/provinsi maupun pulau juga berbeda-beda, demikian juga dengan angka pertumbuhan yang berbeda pula.

Jumlah penduduk yang begitu besar di Indonesia menjadi permasalahan serius terutama di daerah perkotaan. Karena semakin besar jumlah dan pertumbuhan penduduk, semakin banyak pula permasalahan yang dihadapi oleh suatu daerah. Sebagai contoh dengan penambahan jumlah penduduk tentu harus dibarengi dengan penambahan berbagai sarana dan prasarana yang dibutuhkan. Pengendalian jumlah penduduk perlu dilakukan oleh pemerintah, supaya negara dapat membuat perencanaan pembangunan yang baik.

Berkaitan dengan kependudukan, penduduk di suatu Negara perlu adanya identitas kependudukan, identitas kependudukan yang berlaku di Negara Indonesia yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP). Kepemilikan KTP diwajibkan oleh aturan hukum yang berlaku dalam setiap Negeranya, KTP mempunyai fungsi sebagai simbol atau kartu tanda pengenal dari suatu Negara tertentu dimana

penduduk dapat mempunyai peluang dalam penggunaan berbagai fasilitas yang disediakan pemerintah. Bagi pemerintah sendiri KTP sangat membantu dalam rincian jumlah penduduk secara keseluruhan.

Suatu penduduk wajib memiliki kartu tanda pengenal, terutama KTP yang cukup penting menjadi tanda sebagai seorang penduduk dari suatu Negara tersebut. Dengan memiliki KTP dapat diartikan bahwa seseorang memiliki tujuan pada suatu tempat, KTP merupakan identitas resmi yang diakui oleh Negara sebagai bukti kependudukan di suatu Negara tersebut. Penerbitan KTP ini hanya dilakukan oleh instansi yang berwenang dan secara pelaksanaannya dapat berlaku diseluruh wilayah atau daerah di Negara tersebut.

Pembuatan KTP di Indonesia, melalui otonomi daerah Pemerintah pusat memberikan kewenangannya kepada Pemerintah daerah untuk, memenuhi segala kebutuhan administrasi kependudukan seperti, Kartu Keluarga, Akta Lahir dan KTP. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di daerah mendapat kewenangan dari Pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berhubungan langsung dengan masyarakat, maka dari itu pelayanan kepada masyarakat menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena pelayanan publik di Indonesia cenderung “berjalan di tempat” sedangkan implikasinya sangat luas, terlebih dalam kehidupan birokrasi yang mana didalamnya memperbaiki tingkat kepercayaan kepada pemerintah. Buruknya pelayanan publik selama ini menjadi salah satu unsur penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada

pemerintah. Krisis kepercayaan masyarakat teraktualisasi dalam bentuk protes dan demonstrasi yang cenderung tidak sehat menunjukkan kefrustasian publik terhadap pemerintahnya. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan publik mutlak diperlukan agar pandangan buruk masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Bab I, Pasal 1, Ayat 1 disebutkan pengertian 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. 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.

Dewasa ini, di berbagai Kota atau Kabupaten yang ada di Indonesia. Masyarakat sudah sangat mengenal tentang Pelayanan Pemerintah terkait pembuatan Administrasi Kependudukan. Tentu saja, masyarakat akan sangat memperhatikan pelayanan Pemerintah apakah sudah berjalan dengan baik atau masih banyak kekurangan. Selain itu fenomena kesulitan masyarakat dalam menerima pelayanan yang baik dalam pembuatan Administrasi Kependudukan, menjadi permasalahan kepada masyarakat, sehingga masyarakat malas untuk mengurus Administrasi Kependudukan sendiri, akhirnya banyak percaloan yang marak terjadi dalam pembuatan Administrasi Kependudukan.

Selain itu, tidak sedikit Pelayanan Pemerintah bertindak diskriminatif atau perbedaan perlakuan yang dilakukan oleh aparatur pelayanan, masyarakat sudah sangat familiar dengan fenomena ini, dimana masyarakat yang bisa memberikan keuntungan materil kepada pegawai bisa mendapatkan pelayanan yang cepat, berbeda halnya dengan masyarakat kalangan bawah yang hanya mengikuti prosedur, maka pelayanan dilakukan secara lambat dan berbelit-belit. Selain itu tindakan aparatupun kurang ramah dalam melayani masyarakat, lain halnya apabila ada rekan kepala atau atasannya, maka dilayani secara cepat dan ramah. Didalam Administrasi Kependudukan tidak sedikit kesenjangan kepemilikan Identitas Kependudukan atau E-KTP, dalam pembuatan E-KTP masih adanya masyarakat yang berusia produktif tidak memiliki E-KTP, ini menjadi fenomena menarik karena masih adanya kesenjangan di dalam masyarakat usia produktif dalam kepemilikan identitas kependudukan.

Tabel 1.1
Efektivitas Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik
Di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi
Periode April-Juni 2019

No	Bulan	Jumlah Penduduk	Pembuat e-KTP	%
1	April	163.326	1.092	0,67%
2	Mei	163.326	1.310	0,80%
3	Juni	163.326	1.500	0,92%
Total		163.326	3.902	2,39%

Sumber : Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi, 2019

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kecamatan Cimahi Tengah Kecamatan Cimahi, jumlah penduduk pada bulan April hingga Juni 2019 sebesar 163.326.000 jiwa. Pada periode tersebut, jumlah warga yang sudah memiliki KTP sebanyak 3.902 jiwa atau 2,39%. Hal ini mengindikasikan bahwa implementasi kebijakan akan program e-KTP di Kota Cimahi khususnya Kecamatan Cimahi Tengah masih memiliki permasalahan ataupun kendala dalam pencapaian target yang telah ditentukan oleh pemerintah pusat.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, rendahnya kualitas pelayanan kepemilikan e-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi Tahun 2018, yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat diantaranya:

1. *Tangible*. ketersediaan sarana dan prasana untuk memudahkan masyarakat seperti alat tulis, alat kebersihan, papan pengumuman, dan tidak adanya mesin antrian pelayanan masyarakat.
2. Dalam segi kehandalan atau *reliability*, terdapat beberapa petugas dalam memberikan pelayanan belum sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan
3. Daya tanggap atau *responsiveness*, petugas dengan sepenuh hati melayani masyarakat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, penyampaian informasi yang kurang jelas dan ketanggapan aparat dalam menerima keluhan

masyarakat dirasa menjadikan durasi waktu pelayanan menjadi bertambah lama.

4. Jaminan dan kepastian atau *assurance*, dalam hal ini berkaitan dengan kepercayaan dari masyarakat terhadap aparat Kecamatan Penguasaan petugas atas permasalahan e-KTP yang masih belum baik serta kemampuan bersikap baik, ramah dan sopan dirasa perlu agar dapat membangkitkan rasa percaya dari masyarakat.
5. Rasa empati yang ditunjukkan kepada masyarakat secara personal, memberikan pelayanan yang tulus kepada masyarakat serta memahami kebutuhan masyarakat agar lebih spesifik sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini dapat meningkatkan nilai kualitas dari pelayanan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul: **“Pengaruh Pengendalian Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi”**

1.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah pelayanan administrasi kependudukan, dan dibatasi pada aspek Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-*el*) yang belum optimal.

1.3. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Seberapa Besar Pengaruh Pengendalian Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi.

1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini untuk mendeskripsikan dan mengkaji Seberapa Besar Pengaruh Pengendalian Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi.

..

1.4.2. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Besarnya Pengaruh Pengendalian Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi.

..

1.5. Kegunaan Penelitian

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

1. Kegunaan Teoritis

Kegunaan akademis penelitian ini diharapkan mampu menerapkan perkembangan kajian ilmu pemerintahan yang berkaitan dengan kualitas

pelayan publik. Selain itu, peneliti ingin memberikan gambaran dan pemahaman mengenai kajian permasalahan ini dalam studi ilmu pemerintahan, terutama melalui pendekatan yang menitikberatkan pada peran lembaga pemerintah untuk masalah sosial di masyarakat.

2. Kegunaan Praktis

- a. Pemerintah; Penelitian ini dapat menjadi bahan untuk membantu mengkaji dan memberikan rekomendasi gagasan atau pemikiran serta manfaat bagi Pemerintah Daerah, khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi dalam mengatasi permasalahan percaloan, E-KTP palsu dan Kesenjangan Kepemilikan E-KTP tersebut, sehingga kebijakan yang dibuat dapat lebih efektif dan maksimal.
- b. Masyarakat; Melalui penelitian ini diharapkan masyarakat mampu memahami posisi dan peran pemerintah dalam pengentasan percaloan mengatasi E-KTP palsu dan Kesenjangan Kepemilikan E-KTP, sehingga wawasan masyarakat mengenai peran Pemerintah jauh lebih luas.
- c. Peneliti; Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi dan bahan penelitian berikutnya serta menjadi sarana peningkatan kualitas ilmiah peneliti dalam kajian ilmu Pemerintahan.