

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan tujuan pembentukan negara untuk melindungi kepentingan masyarakat dan fungsi utama pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, maka aparat yang menjalankan fungsi pemerintahan itu adalah pengemban tugas pelayanan kepada masyarakat. Jadi bukan sebaliknya untuk minta dilayani masyarakat. Untuk itu pemerintah berkewajiban memenuhi kebutuhan masyarakat dan melindungi kepentingan masyarakatnya sebagai bagian dan wujud pelayanan kepada masyarakat itu agar masyarakat dapat terpuaskan.

Pelayanan pemerintah kepada masyarakat yang dikenal dengan pelayanan umum (*public service*) atau yang di Indonesia populer dengan sebutan pelayanan publik, pada hakekatnya adalah serangkaian layanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah kepada semua lapisan masyarakat dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa. Ruang lingkup pelayanan dan jasa publik (*public service*) meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas, bahkan kebutuhan akan pelayanan dan jasa publik dimulai sejak manusia dalam kandungan ketika diperiksa oleh dokter pemerintah, kemudian mengurus akte kelahiran, mengikuti pendidikan di sekolah-sekolah negeri, memperoleh berbagai perizinan seperti izin mengemudi atau sebagai surat keterangan yang dikeluarkan oleh pemerintah, termasuk Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP) sebagai bukti identitas diri seseorang.

Luasnya layanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah, menyebabkan tidak semua unit pemerintah dapat melakukan atau memberikan pelayanan yang memuaskan, sebagaimana yang diinginkan oleh masyarakat sebagai pelanggan. Sudah merupakan rahasia umum bahwa di Indonesia ada berbagai macam bentuk keluhan masyarakat yang dapat diketahui dari media massa, yaitu mulai dari keluhan terhadap aparat yang memberikan pelayanan yang kurang profesional, tidak ramah, aparat sering tidak ada di kantor dan sulit ditemui, proses pelayanan yang berbelit-belit, tidak tepat waktu, sampai kepada biaya yang harus dikeluarkan untuk suatu layanan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kinerja pegawai merupakan salah satu upaya dalam menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dikarenakan dapat mewujudkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi kerjanya hal yang terjadi pada kinerja pegawai dalam pelayanan E- KTP pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten keerom.

Perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi menghasilkan manfaat positif bagi kehidupan manusia dan memberikan banyak kemudahan, seperti kemudahan dalam memperoleh informasi dan kemudahan bertransaksi perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilakukan dengan cepat, mudah, dan tepat sehingga produktivitas kerja akan meningkat perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperlihatkan bermunculannya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, seperti dalam dunia pemerintahan(e-

government), yang didalamnya memiliki program seperti dalam bidang pemerintah (e-KTP), pendidikan (e-education, e-learning), kesehatan, (e-medicine, elaboratory), dan lainnya, yang kesemuanya itu berbasiskan elektronik pemerintah menerapkan e-government yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis, adil, bertanggung jawab, transparan, bersih, akuntabel, responsif, efektif dan efisien.

Terwujudnya *good governance* merupakan cita-cita seluruh masyarakat di dunia termasuk di Indonesia, *good governance* atau pemerintahan yang baik menekankan pada asas-asas akuntabilitas, transparansi, partisipasi, efektivitas dan efisiensi. Mewujudkan kelima pilar tersebut, dilakukan berbagai metode yaitu 2 dengan penciptaan e-government atau pemerintahan berbasis teknologi informasi yang memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informasi pada berbagai aspek kehidupan. Serta untuk peningkatan daya saing dengan negara-negara lain, seperti yang telah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

E-government menerapkan sistem pemerintahan yang berbasis elektronik yang dapat memberikan kenyamanan, meningkatkan transparansi dan meningkatkan interaksi dengan masyarakat serta meningkatkan partisipasi publik. E-government secara hukum dilandasi oleh Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi didalam proses pemerintah lanjut dalam sebuah penggunaan internet berupa website yang berbasis database. Ini dapat diinterpretasikan

bahwa wujud e-government dalam pelayanan e-KTP dan menciptakan pemerintahan Indonesia berbasis informasi. Salah satu cara yang kini ditempuh oleh pemerintah pusat Indonesia adalah inovasi pelayanan publik dengan metode e-government yaitu dengan penerapan e-KTP atau KTP berbasis sistem informasi.

Penerapan e-government yang dilakukan berorientasi kepada peningkatan pelayanan publik termasuk penggunaan e-KTP, sehingga dalam pelaksanaannya penerapan e-government dibangun berdasarkan empat kesatuan yang saling terkait yaitu penggunaan sistem, informasi, layanan dan tindak lanjut. Indrajit (2015) menyatakan penerapan e-government dalam pembangunan pelayanan publik 3 teraktualisasikan dalam bentuk penggunaan sistem, informasi, layanan dan tindak lanjut dalam sebuah penggunaan internet berupa website yang berbasis database. Ini dapat diinterpretasikan bahwa wujud e-government dalam pelayanan e-KTP berupa sistem komputerisasi, informasi online, layanan terpadu dan tindak lanjut yang terakses terdapat pada internet yang memiliki website berbasis database.

Wujud dari penerapan e-government dalam pelayanan e-KTP menjadi penting. Menurut Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis NIK secara Nasional dalam pasal 2 ayat (1) menjelaskan tujuan pemerintahan 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 E-KTP

merupakan cara tepat yang akan ditempuh oleh pemerintah dengan membangun database kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada masyarakat dengan menggunakan sistem biometrik yang ada didalamnya.

E-KTP menjadi sangat penting dikarenakan dalam beberapa tahun terakhir ini, masyarakat Indonesia dihadapkan pada beberapa permasalahan yang berkaitan dengan lemahnya sistem administrasi kependudukan di Indonesia. Diantara masalah tersebut adalah mulai dari orang yang meninggal yang masih mendapatkan hak suara ataupun kepemilikan KTP ganda yang menyebabkan permasalahan pada kepemilikan suara ganda dalam Pemilu Legislatif, Pemilu 4 Presiden maupun Pemilukada, penyalahgunaan KTP sebagai alat bagi para penjahat dan teroris yang bisa jadi lebih leluasa berganti identitas menerapkan sistem e-KTP ini tidak semudah membalikkan telapak tangan mengingat kegiatan ini melibatkan ratusan juta penduduk Indonesia. Kesuksesan pelaksanaan SIAK (Sistem Informasi Administrasi

Kependudukan) sangat didukung oleh NIK (Nomor Induk Kependudukan) dalam penerapan e-KTP Nomor Induk Kependudukan haruslah hanya dimiliki seorang penduduk dan tidak bisa dipindahtanggankan. Aplikasi NIK harus menyeluruh segala usia, masyarakat yang memegang e-KTP secara otomatis hanya memiliki satu nomor NIK yang terdata secara lengkap dalam SIAK. Data-data yang terdapat dalam e-KTP jauh lebih lengkap dibanding KTP konvensional karena secara fisik e-KTP memiliki 4 chip yang berisi memori yang menyimpan data

pemegangnya secara lengkap bak kartu kredit yang menyimpan data transaksi.

Hambatan atau masalah dalam pelayanan e-KTP mencakup sistem, yang masih menjadi kendala saat koneksi jaringan internet yang buruk mengakibatkan data tidak dapat terinput, terkait tentang informasi, masih ada masyarakat yang belum mengetahui tentang pembuatan e- KTP dan tentang pentingnya e-KTP terutama masyarakat yang tinggal di dataran tinggi atau pegunungan, terkait tentang layanan masih kurangnya penyediaan infrastruktur layanan seperti tempat duduk lahan parkir yang sempit dan terkait tentang feedback dalam pelayanan e-KTP hasil kerja yang dicapai belum efektif dan efisien karena masih ada masyarakat yang belum mendapat e-KTP.

Dalam pelayanan e-KTP, terdapat hambatan dalam pelayanan e-KTP Untuk wilayah keerom antara lain dikarenakan keterlambatan peralatan e-KTP, kurangnya sosialisasi dan kurangnya daya listrik. Beberapa kendala dan masalah yang menghambat pelaksanaan e-KTP sebenarnya sama dengan Kabupaten/Kota yang ada di Indonesia lebih khususnya papua, diantaranya masih banyak masyarakat yang sudah melakukan perekaman namun karena minimnya pasokan blanko e-KTP dari pemerintah sehingga hanya digantikan dengan KTP sementara yaitu surat keterangan di kertas yang dikeluhkan mudah rusak robek dan hilang, masih banyaknya kepemilikan KTP ganda oleh penduduk setempat.

Kendala lain adalah kondisi geografis daerah, banyak daerah yang listriknya suka padam yang tentunya akan mempengaruhi kinerja sarana

jaringan komunikasi data yang berbasis online Selain itu, kendala lain muncul akibat dampak dari alat perekam, alat yang digunakan dalam perekaman data penduduk terbilang sedikit dan menyebabkan masyarakat harus antri berjam-jam untuk mendapat layanan selain itu alat perekam yang dipakai secara bergantian mengakibatkan pelaksanaan perekaman data dalam program e-KTP kerap mengalami kendala berupa macetnya alat atau error dan tidak bisa digunakan. kendala lainnya antara lain masih kurangnya sumber daya dalam melakukan sosialisasi perihal e-KTP dan harus diakui bersama bahwa data kependudukan yang dimiliki oleh Dinas kependudukan dan catatan sipil saat ini belum lengkap dan akurat. Kendala-kendala yang terjadi pada proses pelaksanaan e-KTP di Kabupaten Keerom akan terlihat bagaimana pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Keerom.

Pemerintah daerah Kabupaten Keerom dengan mempedomani Peraturan Menteri Dalam Negeri (PERMENDAGRI) Nomor IA Tahun 1995, dalam rangka memberikan pelayanan kependudukan telah menetapkan Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2005 tentang penyelenggaraan pendaftaran penduduk. Dalam ketentuan umum peraturan daerah Kabupaten Keerom tersebut, disebutkan bahwa penyelenggaraan pendaftaran penduduk yang merupakan bagian dari kerangka sistem informasi manajemen kependudukan adalah aspek kegiatan pendaftaran, pengolahan dan penyajian informasi data penduduk termasuk penertiban nomor induk kependudukan (NIK), Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP) dan surat-surat keterangan penduduk lainnya.

Dalam rangka memberikan pelayanan kepada pemohon Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah daerah Kabupaten Keerom, diantaranya arahan dan petunjuk dari Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Keerom kepada pegawai atau aparat yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk dapat memberikan pelayanan yang baik, mempersiapkan perangkat komputer dan mesin perekam, mengirim para operatornya untuk mengikuti latihan programer dan operator komputer dan penggunaan mesin perekam yang dilaksanakan oleh Kementerian Dalam Negeri di Jakarta.

Pada kenyataannya perangkat komputer dan mesin perekam yang disediakan untuk mencetak E-KTP tersebut, belum dapat dimanfaatkan secara optimal, sehingga penyelesaian pengurusan E-KTP masih memerlukan waktu beberapa hari, tidak secepat jika dibandingkan dengan sistem komputerisasi dalam pelayanan pemberian Surat Izin Mengemudi (SIM) yang dilakukan oleh Kepolisian, yang dalam waktu hanya beberapa menit saja pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) dapat terselesaikan.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, memperlihatkan bahwa efektivitas maupun kinerja aparat yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memohon E-KTP masih rendah. Hasil pengamatan ini menunjukkan bahwa proses penyelesaian E-KTP yang sudah menggunakan teknologi komputer dan mesin perekam seharusnya selesai dalam waktu beberapa menit, tetapi masih memerlukan waktu beberapa hari.

Di sisi lain memperlihatkan bahwa penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat yang memohon E-KTP kurang efektif, hal ini antara lain terlihat dan banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat tentang kurang baiknya pelayanan yang mereka terima, seperti lamanya waktu pelayanan, mutu pelayanan yang kurang baik, pelayanan yang tidak tepat serta petugas yang memberikan pelayanan sering tidak berada di tempat.

Pelayanan menjadi sangat penting dalam pelaksanaan program ini karena segala sesuatu yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Keerom akan menghasilkan kepuasan dari seluruh masyarakat yang sedang melakukan pembuatan e-KTP berawal dari pemikiran di atas, penulis merasa bahwa penelitian mengenai sejauh mana pelayanan e-KTP telah diterapkan di Kabupaten Keerom khususnya di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan hal penting dalam rangka mewujudkan pelayanan online yang optimal pada publik atas dasar latar belakang ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Pengurusan E-KTP Kepada Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Keerom.**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka aspek motivasi dipandang sebagai aspek yang sangat penting dalam pencapaian efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Fenomena menunjukkan bahwa pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Elektronik (E-KTP) kepada masyarakat

di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Keerom masih kurang efektif.

Dengan demikian masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan dalam pernyataan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) oleh aparat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Keerom?
2. Bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan e-KTP kepada masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Keerom?
3. Kendala-kendala apa saja yang ditemui dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) oleh aparat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Keerom?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan mengkaji:

1. Untuk menggambarkan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) oleh aparat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Keerom.
2. Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan e-KTP kepada masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Keerom.

3. Untuk mengetahui kendala-kendala yang ditemui dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Keerom.

1.4. Kegunaan Penelitian

1. Dari aspek keilmuan; penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori-teori mengenai motivasi kerja aparatur dengan efektivitas pelayanan kepada masyarakat (pelayanan E-KTP), dan dengan penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk mengaplikasikan berbagai teori yang berkaitan dengan obyek penelitian ini, sekaligus berguna bagi pengembangan ilmu pemerintahan.
2. Dari aspek praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada pemerintah, khususnya pementah Kabupaten Keerom dalam merumuskan kebijakan yang berkaitan dengan peningkatan motivasi kerja aparat yang melaksanakan tugas di bidang pelayanan kepada masyarakat.