

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

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, membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilakukan dengan cepat, murah, dan tepat, sehingga produktivitas kerja akan meningkat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperlihatkan kemunculannya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, seperti dunia pemerintahan (*e-coverment*), yang di dalamnya memiliki program seperti dalam bidang pemerintah (*e- KTP*), pendidikan (*e-education, e-learning*), kesehatan (*e-medicine, elaboratory*), dan lainnya, yang semuanya itu berbasis elektronik. Pemerintah menerapkan *e-coverment* yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis, adil, bertanggung jawab, transparan, bersih, akuntabel, responsif, efektif dan efisien.

Terwujudnya *good covernance* merupakan cita- cita seluruh masyarakat di dunia termasuk di indonesia, *good covernance* atau pemerintahan yang baik menekankan pada asas – asas akuntabilitas, transparansi, partisipasi, efektivitas, dan efisiensi. Mewujudkan kelima pilar tersebut, dilakukan berbagai metode yaitu dengan penciptaan *good covernance* pemerintah 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-covernment menerapkan sistem pemerintahan yang berbasis elektronik yang dapat memberikan kenyamanan, meningkatkan transparansi dan meningkatkan interaksi dengan masyarakat serta meningkatkan partisipasi publik. *e-covernment* secara hukum di landasi oleh intruksi presiden Nomor 3 Tahun 2003, tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan. *e-covernment* untuk

memnfaatkan 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 di tempuh 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 di lakukan berorientasi kepada peningkatan pelayanan publik termasuk penggunaan e-KTP, sehingga dalam pelaksanaannya penerapan. *e-government* di bangun berdasarkan empat kesatuan yang saling terkait yaitu penggunaan sistem, informasi layanan dan tindak lanjut. Indrajit (2015) menyatakan penerapan. *e-government* dalam pembangunan pelayanan publik teraktualisasikan dalam bentuk penggunaan sistem, informasi layanan dan tindak lanjut dalam sebuah penggunaan internet berupa website yang berbasis database. Ini dapat diinterpretasikan bawah 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 database.

Wujud dari penerapan . *e-government* dalam pelayanan e- KTP menjadi penting. Menurut peraturan pemerintah Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman penertiban 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 yang tepat yang akan di tempuh 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 indoensia. Diantara masalah tersebut adalah mulai dari orang yang meninggal yang masih mendapatkan hak suara ataupun kepemilikan KTP gnada yang menyebabkann

permasalahan pada kepemilikan suara ganda dalam pemilu legislatif, pemilu presiden maupun pemilukada, penyalahgunaan KTP sebagai alat para penjahat dan teroris yang biasa jadi lebih leluasa berganti identitas.

Menerapkan sistem e-KTP ini tidak semudah membalik 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 dipindahtangankan. Aplikasi NIK harus menyuluruh segala usia, masyarakat yang memegang e-KTP secara otomatis hanya memiliki satu nomor NIK yang terdata secara lengkap dibanding KTP konvensional karena secara fisik 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 baik 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 belum mengetahui tentang pembuatan e-KTP dan tentang pentingnya e-KTP terutama masyarakat yang tinggal di daratan 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.

Hambatan dalam pelayanan e-KTP untuk wilayah Papua pegunungan 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, 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 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 memperangruhi kinerja sarana jaringan komunikasi data yang berbasis online.

Selain itu, kendala lain yang muncul akibat dampak dari alat perekaman, alat yang di gunakan dalam perekaman dat penduduk terbilang sedikit dan menyebabkan masyarakat harus antri berjam- jam untuk mendapat layanan. Selain itu alat perekaman data program e-KTP kerap mengalami kendala berupa macaetnya alat atau eror dan tidak bisa digunakan kendala lainnya antar lain masih kurangnya sumber daya dalam melakukan sosialisasi peihal e-KTP dan harus di akui bersama bahwa ada kependudukan yang dimiliki oleh dinas kependudukan dan cacatan sipil saat ini belum lengkap dan akurat. Kendala – kendala yang terjadi pada proses pelaksanaan e-KTP Kabupaten Yahukimo akan terlihat sebagaimana pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Cacatan Sipil Kabupaten Yahukimo. Pelayanan menjadi sangat penting dalam pelaksanaan program ini karena segala sesuatu yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan cacatan sipil kabupaten Yahukimo akan kepuasan dari seluruh masyarakat yang sedang mmelakukan pembuatan e-KTP. Berawal dari pemikiran di atas, penulis merasa bahwa penelitian mengenai pelayanan e-KTP telah diterapkan di Kabupaten Yahukimo 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 “Pelayanan e-KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Yahukimo ”

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut

1. Bagaimana kualitas pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Yahukimo ?
2. Untuk mengetahui Apa sajakah faktor – faktor menghambat dalam pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Yahukimo?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Yahukimo
2. Untuk mengetahui faktor – faktor penghambat pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Yahukimo

1.4.Kegunaan Penelitian

Kegunaan tepat teoritis

1. Di harapkan dari penelitian ini menambah wawasan tentang pelayanan e-KTP di kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten yahukimo

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini di harapkan menjadi bahan tambahan informasi bagi pemerintah kabuapten Yahukimo agar lebih maksimal dalam melaksanakan pelayanan e-KTP di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten yahukimo.

3. Sebagai bahan informasi atau pengetahuan di bidang ilmu administrasi khususnya mengenai hal- hal yang berhubungan dengan bagaimana pelayanan e-KTP di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten yahukimo