

# **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 berinteraksi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilakukan dengan cepat, murah, dan tepat, sehingga produktivitasnya memperlihatkan bermunculannya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, seperti dalam dunia pemerintahan, yang didalamnya memiliki program seperti dalam bidang pemerintah (*e-KTP*), pendidikan (*e-education, e-learning*), kesehatan (*e-medicine, e-laboratory*), dan lainnya, yang seluruhnya berbasis elektronik.

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolog 2013:128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sinambela (2011:6) mengungkapkan terdapat aspek– aspek Kualitas Pelayan Publik yakni Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban.

Berdasarkan observasi awal peneliti, tugas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Lembah Melintang masih pada kondisi yang belum sesuai dengan harapan masyarakat. Hal tersebut terlihat dari banyaknya masyarakat yang belum memiliki elektronik Kartu Tanda Penduduk (*e-KTP*) terbaru, yang harus disesuaikan dengan status perkawinan, status pekerjaan, dan data – data pribadi lainnya yang dimuat di *e-KTP*. Hal ini tentunya tidak sesuai dengan aspek kualitas Pelayanan menurut Sinambela (2011:6) yakni Transparansi, dimana Pelayanan *e-KTP* di Kecamatan Lembah Melintang, misalnya saja pada aspek Transparansi, pelayanan yang diberikan hanya dapat diakses oleh pegawai pengurusan *e-KTP* saja. Pada aspek

lainnya seperti aspek Partisipasi, dimana kurangnya strategi lempar bola yang dilakukan oleh bagian e-KTP di Kantor Kecamatan Lembah Melintang, yang seharusnya mendorong dan memperhatikan aspirasi serta kebutuhan masyarakat, namun pada kenyataannya e-KTP hanya bisa dibuat atau diperbaharui jika ada permintaan langsung.

Kartu Tanda Penduduk merupakan identitas resmi penduduk serta bukti diri yang saat ini berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Menurut UU No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Defenisi dari E-KTP atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat system keamanan atau pengendalian baik dari isi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan identitas lainnya.

Program e-KTP dilatar belakangi oleh system pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang terhadap Negara dengan menduplikasi KTP-nya. Beberapa diantaranya digunakan untuk hal-hal seperti menghindari pajak, memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota, mengamankan korupsi, menyembunyikan identitas (misalnya para teroris), memalsukan dan menggandakan KTP oleh sebab itu, didorong oleh pelaksanaan pemerintah elektronik serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu system informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau e-KTP.

Implementasi kebijakan merupakan rangkaian kegiatan yang terencana dan bertahap yang dilakukan oleh instansi pelaksana dengan didasarkan pada kebijakan yang telah ditetapkan oleh otoritas berwenang. Sedangkan e-KTP merupakan salah satu program nasional yang harus dilaksanakan oleh pemerintah di setiap daerah, karena pelaksanaan e-KTP dipandang sangat relevan dengan rencana pemerintah dalam upaya menciptakan pelayanan public yang berkualitas dan berbasis teknologi untuk mendapatkan hasil data kependudukan yang lebih tepat dan akurat.

E-KTP merupakan program yang telah dibuat oleh pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri sejak tahun 2006, tetapi baru ditetapkan dan dilaksanakan pada tahun 2009 lalu dengan berdasarkan pada undang- undang dan peraturan presiden.

Pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri menetapkan kebijaksanaan bahwa “Seluruh kegiatan administrasi kependudukan di daerah akan ditanggung oleh APBN sehingga pemda tidak lagi mengalokasi anggaran untuk pembuatan KTP, KK, dan Surat Kematian”. Larangan pemungutan biaya yang semula hanya untuk penerbitasn KTP elektronik kini menjadi berlaku untuk semua dokumen kependudukan, seperti KK, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian, dan Akta Pengakuan Anak, sehingga bagi kabupaten- kota yang saat ini masih memungut biaya (terhadap pelayanan tersebut) harus segera menyesuaikan.

Hambatan atau masalah dalam pelayanan e-KTP mencakup system, 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 feedback dalam pelayanan e-KTP hasil kerja yang dicapai belum efektif dan efisien karena masih ada masyarakat yang belum mendapat e-KTP.

E-KTP merupakan bukti identitas diri bagi setiap penduduk yang berada di wilayah Negara Republik Indonesia, dengan syarat sudah berumur 17 tahun keatas baik untuk Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki izin tempat tinggal. Pentingnya identitas diri membuat pemerintah memberikan kebijakan berupa e-KTP sebagai salah satu kebijakan yang strategis untuk mendukung pembangunan terutama di Kecamatan Lembah Melintang Kabupaten Pasaman Barat, yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat dan Kantor Kecamatan Lembah Melintang Kabupaten Pasaman Barat. Pemerintah daerah diwajibkan untuk menyelesaikan seluruh proses perekaman e-KTP, sehingga masyarakat wajib KTP mendapatkan haknya sesuai dengan peraturan yang berlaku agar maksud dan tujuan penerapan kebijakan e-KTP ini dapat terwujud secara maksimal.

Berawal dari pemikiran diatas, penulis merasa bahwa penelitian mengenai sejauh mana pelayanan e-KTP telah diterapkan di Kantor Kecamatan Kecamatan Lembah Melintang, Kabupaten Pasaman merupakan hal penting dalam rangka mewujudkan pelayanan online yang optimal pada public. Berdasarkan latar belakang ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **”Implementasi Kebijakan Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Lembah Melintang Kabupaten Pasaman Barat Provinsi Sumatera Barat”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan uraian yang telah dikemukakan tersebut, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana Organisasi Pelaksana dalam Proses Implementasi Kebijakan E – KTP di Kantor Kecamatan Lembah Melintang?
- 2) Bagaimana Interpretasi dalam Proses Implementasi Kebijakan E – KTP di Kantor Kecamatan Lembah Melintang?
- 3) Bagaimana Pelaksana dalam Proses Implementasi Kebijakan E – KTP di Kantor Kecamatan Lembah Melintang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dengan permasalahan yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui organisasi pelaksana yang terdiri dari struktur organisasi, SDM atau keahlian pelaksana dan perlengkapan atau alat kerja dalam proses implementasi kebijakan e-KTP di Kantor Kecamatan Lembah Melintang Kabupaten Pasaman Barat
2. Untuk mengetahui interpretasi yang terdiri dari peraturan, petunjuk pelaksana, dan petunjuk teknik dalam proses implementasi kebijakan e-KTP di Kantor Kecamatan Lembah Melintang Kabupaten Pasaman Barat
3. Untuk mengetahui pelaksana yang terdiri dari prosedur kerja, program kerja, dan jadwal kegiatan dalam proses implementasi kebijakan e-KTP di Kantor Kecamatan Lembah Melintang Kabupaten Pasaman Barat

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

1. Secara teoritik, diharapkan dapat memperdalam kajian teori mengenai implementasi suatu kebijakan dalam hal ini yang berkaitan dengan kebijakan e-KTP, serta mengembangkan analisis kebijakan berdasarkan konsep teori Charles O'Jones
2. Secara praktis, dapat memberikan masukan bagi Pemerintah Daerah baik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun Kantor Kecamatan Lembah Melintang Kabupaten Pasaman Barat, tentang kebijakan yang kurang terimplementasi dengan maksimal dan diharapkan pemerintah memberikan pemikiran dalam rangka menyikapi berbagai permasalahan terkait proses perekaman e-KTP, khususnya di Kecamatan Lembah Melintang Kabupaten Pasaman Barat