

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di era modern saat ini sangat berdampak luas pada berbagai aspek sosial, politik, ekonomi, pendidikan, keamanan, pemerintahan, pelayanan publik dan lain sebagainya. Jika melihat pada tatanan global masa kini, masyarakat dihadapkan pada tantangan yang bersumber dari perkembangan global sebagai akibat pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Hal ini berkaitan dengan tuntutan persaingan era globalisasi yang menjadikan teknologi informasi dan komunikasi sangat berguna untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya dengan lebih efektif dan efisien. Tuntutan persaingan era globalisasi tersebut juga menjadi tantangan pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan publik. (Rahmawati, et al., 2024; 26).

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan dan memberikan kepuasan pada publik. Pemenuhan hak masyarakat yang merupakan tujuan dari fungsi pelayanan publik harus terus ditingkatkan baik dari sisi kualitas, maupun kuantitas. Sisi kualitas dapat dilakukan dengan mengurangi kesalahan pelayanan, mempercepat pelayanan, dan kemudahan pelayanan. Sedangkan dari sisi kuantitas dapat dilakukan dengan memperbanyak jumlah masyarakat yang dapat dilayani dan menambah waktu pelayanan. (Rombe, 2021; 5).

Pelayanan publik telah menjadi kebutuhan masyarakat dalam kehidupan sosial di negara modern. Kebutuhan pelayanan publik akan melibatkan dua aktor, yaitu negara sebagai penyedia layanan dan individu warga negara sebagai penerima layanan. Oleh sebab itu, pelayanan publik memberikan cerminan hubungan antara sebuah negara dengan warga negaranya. Tuntutan publik umumnya mengharuskan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Caranya dengan meningkatkan mutu dan kinerja pelayanan publik serta pemberian pelayanan secara menyeluruh. Sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap semua pihak tanpa adanya diskriminasi.

Kebutuhan akan perubahan dalam bidang pelayanan publik di era digital, penerapan inovasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dinilai mampu meningkatkan pelayanan menjadi lebih cepat dan transparan, sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien. Selain itu pelayanan publik berbasis teknologi informasi perlu diterapkan untuk mengurangi risiko terjadinya diskriminasi dalam memberikan pelayanan, ketidakpastian mengenai waktu ataupun biaya pelayanan dan tentunya mengurangi pungutan liar yang terjadi (Rahmawati, et al., 2024; 26).

Seiring dinamika perkembangan jumlah penduduk serta tuntutan tertib administrasi di banyak lini pelayanan publik, maka pelayanan dokumen kependudukan menjadi isu penting. Terus meningkatnya jumlah penduduk dari waktu ke waktu, terutama di wilayah perkotaan, menyebabkan meningkatnya permintaan terhadap pelayanan pembuatan dokumen kependudukan. Peningkatan permintaan juga didukung oleh semakin tingginya kesadaran masyarakat terhadap

keuntungan dari administrasi kependudukan. Hal pentingnya administrasi kependudukan, seperti termuat dalam kutipan berikut:

- a. memberikan kejelasan kepribadian dan status bagi penduduk (perorangan dan kelompok);
- b. memberikan kepastian yang sah;
- c. memberikan jaminan hukum dan pelipurlara bagi pemiliknya lebih jauh lagi
- d. memberikan keuntungan bagi motivasi peraturan dan administrasi publik lainnya. (Sasongko, 2023; 26)

Digitalisasi layanan kependudukan menjadi penting sekarang ini, karena adopsi teknologi yang sudah masuk dalam “sistem sosial masyarakat” (Hariyoko et al., 2022; Jumadi et al., 2020; 174). Aspek digitalisasi yang masuk dalam sistem layanan kependudukan sudah pasti bertujuan untuk memudahkan proses pelayanan publik. “Percepatan layanan dengan digitalisasi menciptakan pengalaman baru bagi pengguna layanan” (Mardiyani et al., 2020; 174). Adaptasi pastinya akan berlangsung dan membutuhkan proses yang panjang. Keberadaan sistem yang sudah ada dan berkembang sekarang, bukan berarti mandek dan tidak dapat diperbaiki lagi. Penguatan layanan dari pemerintah dengan adanya digitalisasi semakin penting dan butuh banyak sentuhan. Kolaborasi harus dilakukan dengan berbagai pihak untuk menguatkan produk dan proses layanan.

Hal tersebut juga berlaku pada layanan kependudukan di Kota Kupang yang sudah berbasis digital. Inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital, awalnya dilakukan dalam bentuk pengambilan antrian dan terus berkembang menjadi layanan inti dalam proses layanannya. Inovasi tersebut juga

menjadi poin positif, karena pelayanan kependudukan Dispendukcapil Kota Kupang semakin membaik.

Penerapan pelayanan Via *Online (PLAVON)* Dispendukcapil berbentuk digital yang berjalan sejak pandemi. Sebelumnya, menggunakan media *WHATSAPP* untuk layanan digital dimaksud. *PLAVON* memfasilitasi masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Identitas Anak, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Datang, Akta Perkawinan, dan Akta Perceraian.

Dengan kata lain pemerintah adalah “pelayan rakyat”. Setidaknya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public services function*), fungsi pembangunan (*development function*), dan fungsi perlindungan (*protection function*). (Widodo, 2001; 2).

Fungsi pelayanan masyarakat (*public services function*) berkaitan erat dengan pelaksanaan tugas umum pemerintahan. Salah satu dari tugas umum pemerintahan adalah sistem administrasi kependudukan, yang dalam pelaksanaannya merupakan hak sipil atau hak perdata penduduk. Untuk tujuan itu diperlukan sistem Administrasi Kependudukan yang sejalan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang menyeluruh, integratif dan, profesional.

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai kegiatan atau usaha yang bersifat jasa. Perannya sangat besar dalam upaya memberikan kepuasan kepada masyarakat. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Kartu Tanda

Penduduk elektronik atau (E-KTP) adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada *database* kependudukan nasional yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi.

Penerapan E-KTP yang sedang dilaksanakan merupakan bagian dari upaya untuk mempercepat dan mendukung akurasi terbangunnya *database* secara nasional. Membahas mengenai pelayanan di Dispendukcapil Kota Kupang Nusa Tenggara Timur saat ini masih banyak terdapat masalah-masalah yang terjadi. Proses pelayanan E-KTP tidak terdapat kepastian atau informasi yang pasti kepada pihak-pihak terkait baik itu Lembaga ataupun masyarakat. Fakta di lapangan menunjukkan, beberapa kelurahan, kecamatan dan pihak-pihak terkait tidak mengetahui update informasi prosedur layanan *online* yang ditawarkan oleh Dispendukcapil dalam kondisi pasca pandemi seperti saat ini, khususnya yang berkaitan dengan prosedur pelayanan E-KTP dan permasalahan pelayanan *online* melalui *website* Dispendukcapil hanya sekadar formalitas.

Tabel 1 merupakan data kependudukan yang menunjukkan pencatatan dan perekaman KTP elektronik di Kota Kupang yang terbagi dalam 6 kecamatan yaitu Alak, Maulafa, Kelapa Lima, Oebobo, Kota Raja, dan Kota Lama. Data ini mencakup informasi mengenai KTP dengan total 313.164, jumlah penduduk yang sudah rekam sebanyak 323.346 jiwa, yang belum rekam sebanyak 8,018 jiwa, serta jumlah KTP yang sudah cetak mencapai 323.346 jiwa. Berdasarkan data tersebut, terlihat bahwa mayoritas penduduk di Kota Kupang telah melakukan perekaman

KTP elektronik, dengan persentase yang belum melakukan perekaman relatif kecil. Data ini sangat penting untuk *monitoring* dan evaluasi program perekaman KTP elektronik di setiap kecamatan. Dengan demikian, pemerintah dapat mengidentifikasi beberapa jumlah penduduk yang masih membutuhkan perhatian khusus dalam proses perekaman KTP elektronik.

Tabel 1.1

Jumlah Penduduk BerKTP-EL Kota Kupang- Tahun 2023

No.	Kecamatan	Wajib KTP	Sudah Rekam	%	Belum Rekam	%
1	Alak	57.820	56.605	97.89	1.215	2,10
2	Maulafa	74.978	73.115	95.51	1.863	2,48
3	Kelapa Lima	53.820	51.754	96.16	2.066	3,83
4	Oebobo	75.192	73.279	97.45	1.913	2,54
5	Kota Raja	43.056	42.128	97.84	928	2,15
6	Kota Lama	26.498	26.465	99.87	33	0,12
Total		331.364	323.346	97.58	8.018	2,41

Sumber data: DKB semester II tahun 2023 Dukcapil Kemendagri

Tabel 1.2

Jumlah Penduduk BerKTP-EL Kota Kupang- Tahun 2024

Kecamatan	Jumlah Penduduk	Wajib-KTP		Rekap Wajib-KTP			
		Jumlah	Persen-Tase	Rekam	Persen-tase	Blm Rekam	Perse-Tase
	(jiwa)	(jiwa)	(%)	(jiwa)	(%)	(jiwa)	(%)
Alak	83.055	60.520	72,87	52.395	84,92	9.125	15,08
Maulafa	105.459	78.635	74,56	64.306	8178	14.329	18,22
Kelapa Lima	73.118	56.091	76,71	41.900	74,70	14.191	25,30
Oebobo	100.341	78.316	78,32	59.381	75,82	18.935	26,18
Kota Raja	57.646	44.973	78,02	34.522	76,76	10.451	13,24
Kota Lama	35.883	27.751	77,34	21.133	76,15	6.618	23,85
Jumlah	455.502	346.286	76,02	272.637	78,73	73.649	21,27

Sumber data: DKB Semester I Tahun 2024 Dukcapil Kemendagri.

Data wajib KTP di tahun 2023 adalah 331.364 jiwa. Dari jumlah tersebut, yang sudah rekam KTP adalah 323.346 jiwa atau sekitar 97,58% (Tabel 1.1). Sedangkan di tahun 2024, jumlah penduduk Kota Kupang meningkat menjadi 346,286 jiwa (Tabel 1.2). Berdasarkan perbandingan data tersebut, terdapat perbedaan jumlah wajib KTP yang sudah rekam 323.346 jiwa (2023). Sedangkan jumlah wajib KTP yang direkam tahun 2024 adalah 272.637 jiwa.

Terhadap hal jumlah wajib KTP yang sudah direkam saja, terdapat perbedaan yang signifikan. Hal mana juga berdampak pada jumlah total yang telah rekam KTP maupun yang belum rekam KTP. Pada hal, seluruhnya telah diimplementasikan dengan program komputer atau digital. Hal-hal tersebut yang mendasari

diperlukannya suatu kajian atau studi terhadap pelaksanaan digitalisasi KTP, melalui pengkajian atau penelitian.

Pertumbuhan penduduk yang sebelumnya berumur 16 tahun menjadi 17 tahun di tahun 2024, mobilitas penduduk dari luar daerah yang masuk mencari pekerjaan atau mengikuti pendidikan, atau juga rendahnya kesadaran masyarakat untuk memproses kepemilikan KTP. Kemudahan dalam pelayanan administrasi kependudukan saat ini melalui digitalisasi pengurusan administrasi kependudukan yang secara nasional disebut dengan Sistem Administrasi Kependudukan (SIAK) berbasis KTP, menuntut setiap penduduk wajib KTP memiliki KTP. Karena fakta dan argumentasi ini, maka penulis memandang penting untuk melakukan suatu kajian dengan judul : **“Penerapan Digitalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Penduduk Wajib Ktp Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur”**

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana pelaksanaan atau tata kelola digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan bagi penduduk wajib KTP Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan peran digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan bagi penduduk wajib KTP Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis:

Pengembangan Ilmu Pengetahuan: Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur tentang digitalisasi pelayanan publik, khususnya di bidang administrasi kependudukan, serta menjadi rujukan akademis bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis:

- a. Bagi Pemerintah Daerah: Memberikan rekomendasi kepada pemerintah Kota Kupang untuk mengoptimalkan sistem digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan agar lebih mudah, cepat, dan transparan.
- b. Bagi Masyarakat: Meningkatkan kemudahan masyarakat dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP, KK, dan dokumen lain tanpa proses yang berbelit-belit.