

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

UUD 1945 pasal 1 ayat (1) berbunyi Indonesia adalah negara kesatuan yang berbentuk Republik. Wilayah Indonesia letaknya sangat Strategis yaitu berada diantara samudra hindia dan samudra pasifik. Selain sebagai Negara Kesatuan Indonesia juga dijuluki sebagai negara Kepulauan Jumlah pulau yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia yaitu terdiri dari 17.504 pulau. Karena banyaknya pulau yang berada di Indonesia sehingga negara Indonesia pun lazim disebut nusantara. Berdasarkan data penduduk tahun 2020, Setiap negara pasti mempunyai penduduk, karena penduduk mempunyai pengertian yaitu orang yang bertempat tinggal dalam wilayah suatu negara dan tunduk pada kekuasaan negara. Begitu pula dengan Indonesia, pasti juga mempunyai penduduk yang mendiami suatu wilayah di Indonesia. Pada mulanya penduduk Indonesia hanya terdiri dari orang-orang dari satu keturunan yang berasal dari satu nenek moyang. Dalam hal ini faktor terpenting adalah pertalian arah. Dalam UUD NKRI 1945 Pasal 26 ayat 1 yaitu : “Yang menjadi warga negara ialah orang-orang bangsa Indonesia asli dan orang-orang bangsa lain yang disahkan dengan undang-undang sebagai warga negara. Dalam hal tersebut tempat tinggal menentukan apakah seorang termasuk sebagai penduduk suatu negara. Ini dibuktikan dengan adanya sistem Administrasi Kependudukan atau sering kita kenal dengan sebutan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Kartu Tanda Penduduk tidak hanya memiliki fungsi sebagai data penduduk yang berdomisili di satu tempat, KTP juga berfungsi sebagai *database* yang digunakan dalam penentuan daftar pemilih tetap dalam pemilu. Kartu Tanda Penduduk juga memiliki kekuatan hukum tetap. Karena KTP juga digunakan sebagai tanda pengenal dalam berbagai permasalahan hukum, contohnya dalam permasalahan hukum keperperdataan pada saat seseorang ingin mendaftarkan perkaranya dipengadilan maka alat kelengkapan berkas perkaranya yang harus dimasukan salah satunya adalah Kartu Tanda Penduduk atau KTP.

Dalam Implementasi Kartu Tanda Penduduk di Indonesia masih memiliki beberapa kekurangan, salah satunya yaitu memberikan kesempatan untuk memiliki KTP lebih dari satu,

karena KTP hanya berlaku di satu tempat domisili, maka jika seseorang berpindah tempat domisili dia harus membuat Kartu Tanda Penduduk yang baru namun Kartu Tanda Penduduk yang lama masih tetap berlaku. Dalam menyikapi hal tersebut pemerintah telah melakukan terobosan baru dalam bidang Sistem Administrasi Kependudukan yaitu dengan mengadakan pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk atau e-KTP. E-KTP atau KTP Elektronik merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan Nasional. E-KTP (Kartu Tanda Penduduk elektronik) merupakan program pemerintah untuk menggantikan KTP menjadi E-KTP, yang di dalam kartu tersebut terkandung chip dengan data sidik jari, tanda tangan, pas foto serta Nomor Induk Kependudukan (NIK). Menteri Dalam Negeri, Gamawan Fauzi menjelaskan tentang fungsi utama e- KTP di antaranya, untuk mengefektifkan fungsi pemerintahan dan pelayanan publik, meningkatkan keamanan negara, mempermudah mendeteksi pelaku teror, serta memudahkan aplikasi perpajakan. Esensi dari e – KTP merupakan salah satu bentuk identitas yang terprogram secara online dan sangat membantu untuk proses pengungkapan suatu tindak kejahatan, dengan mendapat petunjuk secara *online* melalui registrasi nomor identitas kependudukan (NIK) Selain itu e–KTP memiliki kegunaan sebagai berikut:

1) Belaku Seumur Hidup

Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau E– KTP adalah kartu identitas yang dimiliki penduduk Indonesia berbasis teknologi *database* kependudukan Nasional. Dalam hal ini data penduduk tidak hanya disimpan di kelurahan atau satuan kerja perangkat daerah terkait seperti dinas kependudukan dan catatan sipil tetapi tersimpan juga di dalam satu *database* nasional dan berlaku seumur hidup.

2) Tidak bisa dipalsukan

Kartu Tanda Penduduk Elektronik ini terbuat dari bahan PVC dengan pengamanan percetakan yang berlapis yaitu *relieftext*, *microtext*, *invisibleink*, *anti-copy design* dan warna yang berpendar di bawah sinar *ultraviolet*. Di dalam e–KTP juga di tanam *chip* yang berisi berbagai data personal, yaitu sidik jari, iris mata, tanda tangan digital, dan data-data pribadi yang biasa tercantum di KTP. *Chip* ini menyimpan data pada setiap pemakaiannya dan memiliki antena yang akan mengeluarkan gelombang jika di dekatkan pada alat pendeteksi e – KTP. Dari gelombang ini dapat diketahui apakah

kartu tersebut berada di tangan pemiliknya atau tidak. Jadi dapat dikatakan e-KTP memiliki sistem pengamanan berlapis yang tidak bisa digandakan atau dipalsukan.

Secara sederhana, e-KTP berasal dari kata elektronik-KTP, atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau sering disingkat e-KTP. Lebih rincinya, menurut situs resmi e-KTP, KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional. Elektronik Kartu Tanda Penduduk merupakan cara baru yang dilakukan oleh pemerintah dengan tujuan membangun database kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada masyarakat dengan menggunakan sistem biometrik. Sistem biometrik yang ada didalamnya dapat terhubung kedalam satu database nasional, sehingga setiap penduduk hanya memerlukan 1 (satu) KTP yang berlaku secara nasional. Elektronik Kartu Tanda Penduduk ini ditempuh oleh pemerintah karena dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini berdasarkan pada Pasal 63 Ayat 6 Undang – Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan yaitu Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP. Selain itu, penyelenggaraan Elektronik Kartu Tanda Penduduk juga disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia secara nasional. E-KTP digunakan untuk mempermudah pemerintah dalam mengambil data penduduk, karena dengan adanya E-KTP pemerintah bisa langsung melihat data dari E-KTP tanpa harus menunggu data yang harus disensus terlebih dahulu. Dengan kata lain E-KTP bisa terbilang lebih efektif dan efisien dibanding dengan KTP konvensional. Dari segi pelaksanaan E-KTP mempunyai beberapa fungsi sebagai berikut:

1. Sebagai identitas diri
2. Berlaku secara nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal jika berpindah tempat tinggal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening bank, dan sebagainya
3. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP
4. Terciptanya keakuratan data penduduk dalam mendukung gerakan pembangunan.

Dalam Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 1945) mengamanatkan untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintah sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia semua organ Negara seperti Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah (Provinsi, Kabupaten, Kota). Dalam hal ini dalam pembukaan Undang-Undang dasar secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Dalam hal ini demi terciptanya kesejahteraan maka negara harus memberikan pelayanan terhadap masyarakatnya. Pelayanan pada umumnya adalah kegiatan yang dilakukan oleh orang atau lembaga untuk melayani dan menyediakan kebutuhan barang dan jasa pelanggan sehingga tercapainya rasa puas bagi para pelanggan (customer). Dari kepuasan masyarakat tentunya memiliki strategi yang digunakan Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai, yaitu suatu upaya taktis yang dilakukan aparatur atau lembaga pelayanan secara bertahap berdasarkan asas dan prioritas dan target waktu yang dibutuhkan. Tujuan untuk membangun sebuah kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan seiring dengan harapan seluruh warga negara dalam meningkatkan pelayanan publik di Indonesia. Dengan demikian maka pelayanan umum yang dilakukan oleh lembaga-lembaga Negara (publik), atau lembaga swasta non pemerintah adalah pelayanan umumnya, sasarannya, hasilnya mengedepankan kepentingan umum. Dalam memberikan pelayanan yang dimaksud merupakan dapat memberikan strategi yang tepat. Pelayanan diharapkan mampu menjadi salah satu poin untuk memberikan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan. Penyelenggaraan pelayanan publik sering dihadapkan pada tantangan kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan baik itu dalam perubahan kehidupan di bidang kehidupan masyarakat maupun berbangsa dan bernegara. Serta adanya tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang pengetahuan, teknologi, informasi, komunikasi dan lainnya. Kondisi dan perubahan tersebut dengan cepat ditanggapi oleh pemerintah Indonesia yang bisa menyikapinya dengan melakukan beberapa langkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan untuk membangun kepercayaan masyarakat dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Dalam menanggapi hal tersebut dikeluarkan Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta aturan pelaksanaannya yang dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan harapan dan yang di cita-citakan negara.

Dengan tujuan untuk membangun sebuah kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan seiring dengan tuntutan dan harapan seluruh warga negara ataupun penduduk dalam meningkatkan pelayanan publik di Indonesia.

Pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan atas pemenuhan kebutuhan dalam pelayanan sesuai peraturan yang ditetapkan bagi setiap warga negara dan penduduk atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh instansi pemerintah ataupun penyelenggara pelayanan publik. Dalam pelayanan publik Undang-Undang ini haruslah menjadi landasan bagi setiap birokrasi / penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah berfungsi sebagai pemberi pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pemahaman mengenai strategi pelayanan sangatlah dibutuhkan oleh semua usaha, pelayanan erat dengan masyarakat yang akhirnya akan menciptakan kepuasan masyarakat dan loyalitas masyarakat terhadap ketentuan yang dibuat oleh Dispenduk Capil. Kepuasan masyarakat adalah faktor penting yang sangat bermakna untuk meningkatkan pelayanan yang berulang. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai harus mampu mengoptimalkan seluruh potensi yang ada dilembaganya, mulai dari sarana, prasarana dan sumber daya manusia serta teknologi perangkat lunak lainnya. Dalam pembuatan e-KTP di mana pemerintah harus ada perencanaan yang baik agar kegiatan yang direncanakan dapat berjalan dengan baik, teratur, dan dapat menciptakan suatu kegiatan yang efektif dan efisien. Pemahaman mengenai strategi pelayanan sangatlah dibutuhkan oleh semua usaha.

Strategi adalah cara bagaimana menyikapi suatu keadaan dan kenyataan dengan memberikan solusi untuk mampu keluar dari keadaan tersebut. Strategi pelayanan mampu memberikan jalan terbaik untuk mengatasi masalah yang terjadi. Supaya menciptakan pelayanan atau peningkatan pelayanan yang terbaik buat masyarakat. Pelayanan yang dekat dengan masyarakat yang akhirnya akan menciptakan kepuasan masyarakat dan loyalitas masyarakat terhadap ketentuan yang dibuat oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Kepuasan masyarakat adalah faktor penting yang sangat bermakna untuk meningkatkan pelayanan yang berulang. Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai harus mampu mengoptimalkan

seluruh potensi yang ada dilembaganya mulai dari sarana, prasarana dan sumber daya manusia serta teknologi perangkat lunak lainnya.

Menurut berita atau informasi yang peneliti dapatkan dari berbagai sumber /media sosial seperti facebook dan lainnya terdapat berita di mana pada bulan juni 2019 tahun lalu warga Manggarai belum dapat KTP Elektronik sejak april 2019, Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau E-KTP di kabupaten Manggarai Nusa Tenggara Timur (NTT) terhenti sejak saat itu, hal itu disebabkan karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) setempat kehabisan Tinta Ribbon dan film. Terhentinya Penerbitan salah satu dokumen kependudukan itu diketahui dari keluhan warga yang mengaku sudah beberapa kali mendatangi kantor tersebut, salah satu warga Lodovikus No, warga asal kecamatan Ruteng. ia mengaku kesulitan mengurus el-ktip untuk anaknya yang hendak kuliah di luar daerah, Lodovikus No Menuturkan anaknya sudah melakukan perekaman Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sejak awal bulan april 2019 tahun lalu, ia pun mendatangi kantor kantor tersebut hingga enam kali namun ia lagi lagi tak mendapatkan ktp Elektronik waktu itu. Lamban dan tidak pastinya penerbitan KTP E dikhawatirkan akan menyulitkan warga masyarakat Manggarai.

Dari berita di facebook, sama juga dari sebuah group MANGGARAI BEBAS BERPENDAPAT tanggal 2 desember 2020 bahwa terjadi permasalahan di mana masyarakat mengeluh di kantor Capil kabupaten Manggarai para pegawai membuang dokumen persyaratan pembuatan e –KTP ke luar ruangan capil, kurang tau apa alasan pegawai tersebut membuang dokumen tersebut. Maka dari data informasi di atas peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan di kantor catatan sipil kabupaten Manggarai kurang baik, dan juga beberapa berita dari facebook disebuah group Manggarai pada tanggal 12 maret 2021 di grub yang sama MANGGRAI BEBAS BERPENDAPAT di mana warga masyarakat mengeluh terkait buruknya pelayanan dicapil kabupaten Manggarai.’ Dan kasian masyarkat yang membutuhkan pelayanan mereka tapi dipersulit, jujur mending bayar dari pada gratis tapi prosesnya berbelit-belit mikir dong hanya urus KTP dan KK saja ,sudah harus rela bolak balik sampai 4-5 ke capil. Hanya untuk ongkosnya saja sudah mencapai 500an ribu’’, postingan seorang masyarakat tersebut di grub MBB.

Dari masalah tersebut sehingga di jadikan alasan bagi peneliti untuk meneliti lebih dalam dengan melakukan penelitian dengan judul “ STRATEGI PENIGKATAN KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYAAAN E-KTP KABUPATEN MANGGARAI”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang diatas maka yang menjadi pokok dalam penelitian ini adalah

- Bagaimana strategi penigkatan kinerja Pegawai dalam pelayanan E KTP Kantor Catatan Sipil Kabupaten Manggarai ?
- Factor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai di Kantor catatan sipil kabupaten Manggarai ?

1.3 Tujuan

1. Untuk mengetahui gambaran tentang strategi kinerja pegawai dalam pelayanan e-KTP Di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Manggarai .
2. Untuk mengidentifikasi factor factor yang mempengaruhi kinerja Pegawai dalam pelayanan E KTP Kantor catatan sipil kabupaten Manggarai.

1.4 Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan perkembangan pengetahuan yang berhubungan dengan strategi penigkatan kinerja pegawai dalam pelayanan E KTP Kantor catatan sipil kabupaten Manggarai

2. Manfaat praktis

- a. Bagi Kantor catatan Sipil Kabupaten Manggarai

Sebagai bahan masukan bagi Kantor Catatan Sipil mengenai Strategi Penigkatan Kinerja Pegawai dalam Pelayanan E KTP

- b. Bagi Peneliti Untuk menambah wawasan bagi peneliti, serta menambah lebih banyak lagi ilmu yang peneliti dapat.