

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang masalah

**Pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang telah menjadi** kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah juga mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi masyarakat mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan - pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman dan semakin modernnya kehidupan manusia, dewasa ini pemerintah banyak mendapat sorotan publik terutama dalam hal pelayanan yang menuntut aparatur negara sebagai pelayan masyarakat memberikan pelayanan sebaik – baiknya menuju *good governance*, sedangkan masyarakat Indonesia sendiri semakin kritis dalam menginginkan pelayanan yang maksimal dari pemerintah. Oleh sebab itu, substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan dapat memberikan hasil yang bermanfaat (Siagian, 1987:76).

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi dapat dilakukan melalui konsep efektivitas yang menekankan pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai. Dengan demikian, usaha atau hasil pekerjaan yang

dilakukan tidak tercapai sesuai dengan rencana maka hal itu dikatakan tidak efektif. Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien dapat ditinjau dari sisi masukan (*input*) maupun keluaran (*output*).

Organisasi perlu menyesuaikan dengan apa yang menjadi kebijaksanaan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat harus direncanakan secara transparan dan lebih mengefektifkan tugas, dan fungsi fungsi dari lembaga pengawasan itu sendiri. Rakyat mulai mempertanyakan akan nilai yang mungkin mereka peroleh atas pelayanan yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintahan. Walaupun anggaran rutin dan pembangunan yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam hal ini semakin membengkak, namun kenyataannya masyarakat selalu merasa belum puas terhadap kualitas jasa maupun barang yang telah diberikan oleh instansi, padahal kata pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha ataupun kegiatan yang bersifat jasa.

Salah satu bentuk pelayanan pemerintah terhadap masyarakat adalah pelayanan KTP-el dimana Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) sangat penting, karena setiap orang wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik sebagai data kependudukan. Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dapat diurus mempergunakan jalur-jalur birokrasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Administrasi Kependudukan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk dan data

kependudukan adalah data perseorangan atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan pendaftaran penduduk.

Oleh karena itu, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota yang bertanggungjawab dan berwenang dalam urusan Administrasi Kependudukan pada daerahnya sendiri. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil adalah instansi yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan

Berkaitan dengan hal diatas, maka seiring dengan pelaksanaan Otonomi Daerah, Kabupaten Timor Tengah Utara sebagai salah satu daerah otonom selalu dituntut untuk melaksanakan kewenangan daerahnya dengan memberikan kesejahteraan kepada masyarakat, bangsa dan Negara yang dicerminkan lewat kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan pertumbuhan serta peningkatan kebutuhan dasar masyarakat. Oleh karena itu pelaksanaan pelayanan publik sangat penting untuk diperhatikan.

Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Salah satu permasalahan dalam pelayanan publik di Kabupaten Timor Tengah Utara yang sering dikeluhkan masyarakat adalah pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda

Penduduk Elektronik (KTP-el), di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara. Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah sebuah surat administrasi kependudukan berisi data-data identitas diri meliputi Nomor Induk Kependudukan, Nama, Tempat Tanggal Lahir, jenis kelamin, Alamat, agama, status perkawinan, pekerjaan dan beberapa

data umum lain. Pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti dalam hal : tata cara pelayanan, Disiplin kerja, jadwal yang tidak tetap, proses yang dianggap berbeli-belit. Dalam hal ini pemerintah kabupaten/kota harus segera meninjau pelaksanaan pelayanan KTP-el agar dapat terlaksana dengan baik dan efektif. Sehingga dalam setiap pelayanan kebutuhan masyarakat, pemerintah harus menjadikan KTP-el sebagai syarat dalam pelayanan urusan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Situasi saat ini di Kabupaten TTU

Pelayanan KTP-el di Kabupaten Timor Tengah Utara dilihat dari data kepemilikan di beberapa Kecamatan hampir semua sudah melakukan perekaman KTP-el namun di beberapa kecamatan belum melakukan perekaman antara lain di kecamatan Bikomi Selatan jumlah wajib KTP-el sebanyak 6.923 yang sudah melakukan perekaman 2.132 sedangkan yang belum melakukan perekaman 5.432 dan di Kecamatan Insana wajib KTP-el sebanyak 15.170 yang sudah melakukan perekaman sebanyak 13.974 dan yang belum melakukan perekaman sebanyak 1.196. Untuk lebih jelasnya data tersebut terlihat pada tabel di bawah ini. Berikut ini adalah data kepemilikan Kartu Tanda Penduduk-el tahun 2020 di Kabupaten Timor Tengah Utara

**Tabel 1.1**  
**Jumlah kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik menurut**  
**Kecamatan di Kabupaten Timor Tengah Utara tahun 2020**

No.	KECAMATAN	JUMLAH WAJIB KTPel			KEPEMILIKAN KTP-el			
		LAKI2	PR	TOTAL	REKAM	BLM REKAM	CETAK	BLM CETAK
1.	Miomafo Timur	4,414	4,629	9.043	8,509	534	8,256	787
2.	Miomafo Barat	5,581	6,066	11.547	11,188	359	10,980	567
3.	Miomafo Tengah	2,270	2,295	4,565	4,229	336	4,065	500
4.	Biboki Anleu	5,918	5,803	11,721	10,134	1,587	9,333	2,388
5.	Biboki Tan pah	1,979	1,986	3,965	3,677	288	3,579	386
6.	Biboki Moenleu	2,739	2,771	5,510	5,233	277	4,956	554
7.	Biboki Feotleu	1,518	1,438	2,952	2,668	284	2,583	369
8.	Biboki Utara	4,015	3,989	8,004	7,170	834	6,900	1,104
9.	Biboki Selatan	3,427	3,496	6,923	6,271	652	6,111	812
10.	Insana	7,549	7,621	15,170	13,974	1,196	13,485	1,685
11.	Insana Utara	3,578	3,596	7,174	6,490	684	6,253	921
12.	Insana Fafinesu	2,126	2,170	4,296	3,688	608	3,535	761
13.	Insana Barat	3,912	3,953	7,865	6,998	867	6,820	1,045
14.	Insana Tengah	3,889	3,873	7,762	7,266	496	7,109	653
15.	Noemuti	4,652	4,751	9,403	9,036	367	8,860	543
16.	Noemuti Timur	1,596	1,587	3,183	2,951	232	2,858	325
17.	Mutis	2,593	2,629	5,222	4,973	249	4,906	1,126
18.	Musi	1,753	1,787	3,540	3,348	192	3,225	315
19.	Bikomi Selatan	3,427	3,496	6,923	2,132	4,791	6,531	392
20.	Bikomi Tengah	2,342	2,436	4,778	4,132	278	3,576	1,314
21.	Bikomi Nilulat	3,432	3,867	5,967	6,744	490	5,343	1,956
22.	Bikomi Utara	4,132	4,465	4,780	4,576	300	4,486	411
23.	Naibenu	1,949	2,077	4,029	3,623	403	3,555	471

24.	Kota Kefamenanu	16,690	16,606	33,296	33,651	1,645	31,186	2,110
<b>TOTAL</b>		<b>95,480</b>	<b>97,387</b>	<b>190,764</b>	<b>173,661</b>	<b>18,690</b>	<b>168,491</b>	<b>21,493</b>

Sumber: Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara 2020

Berkaitan dengan urusan administrasi kependudukan yang terjadi di Kantor DISDUKCAPIL Kabupaten Timor Tengah Utara khususnya pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah permasalahan yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan pembuatan (KTP-el) Beberapa diantaranya yaitu lamanya waktu pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, tahapan yang kurang jelas dan antrian yang tidak tertib, adanya perilaku diskriminatif dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, masih kurangnya informasi yang tersedia mengenai prosedur serta persyaratan yang diperlukan yang mengakibatkan banyaknya masyarakat yang enggan datang mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Masih banyak terdapat masyarakat di TTU yang belum melakukan perekaman KTP-el, Kinerja birokrasi pelayanan kartu tanda penduduk belum sesuai dengan prosedur pelayanan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap pelayanan administrasi kependudukan dengan judul : **“Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara.”**

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Efektivitas proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kantor

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Timor Tengah Utara?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang ada, tujuan penelitian ini yaitu menggambarkan efektivitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara baik dari segi kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini dimaksud untuk melihat dua hal yang berpengaruh yaitu sebagai berikut :

#### 1. Teoritis

- a. Bagi penulis yaitu dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis tentang Efektivitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik
- b. Bagi peneliti baru yaitu menjadi bahan referensi dalam mengkaji masalah-masalah tentang efektivitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik

#### 2. Praktis

- a. Bagi DISDUKCAPIL Kabupaten TTU menjadi panduan dalam hal efektivitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik.
- b. Bagi masyarakat Kabupaten TTU dapat menambah pengetahuan dan wawasan masyarakat Kabupaten TTU dalam melihat dan menilai keefektifan pelayanan kartu tanda penduduk.