

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

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 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 bermunculannya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, seperti dalam dunia pemerintahan (*e-government*), yang didalamnya memiliki program seperti dalam bidang pemerintah (E-KTP), pendidikan (*e-education, e-learning*), kesehatan, (*e-medicine, elaboratory*), dan lainnya, yang kesemuanya itu berbasiskan elektronik. Pemerintah menerapkan *e-government* yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis, adil, bertanggung jawab transparan, bersih, akuntabel, responsif, efektif dan efisien.

Terwujudnya *good governance* merupakan cita-cita seluruh masyarakat di dunia termasuk di Indonesia, *good governance* atau pemerintahan yang baik menekankan pada asas-asas akuntabilitas, transparansi, partisipasi, efektivitas dan efisiensi. Mewujudkan kelima pilar tersebut, dilakukan berbagai metode yaitu dengan penciptaan *e-government* atau pemerintahan 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-government* menerapkan sistem pemerintahan yang berbasis elektronik yang dapat memberikan kenyamanan, meningkatkan transparansi dan meningkatkan interaksi dengan masyarakat serta meningkatkan partisipasi publik. *E-government* secara hukum dilandasi oleh Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* untuk memanfaatkan 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 ditempuh 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 dilakukan berorientasi kepada peningkatan pelayanan publik termasuk penggunaan e-KTP, sehingga dalam pelaksanaannya penerapan *e-government* dibangun 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 bahwa 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 berbasis database.

Wujud dari penerapan *e-government* dalam pelayanan e-KTP menjadi penting. Menurut Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman Penerbitan 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 tepat yang akan ditempuh oleh pemerintah dengan membangun database kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada masyarakat dengan menggunakan sistem biometrik yang ada di dalamnya.

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 Indonesia. Diantara masalah tersebut adalah mulai dari orang yang meninggal yang masih mendapatkan hak suara ataupun kepemilikan KTP ganda yang menyebabkan permasalahan pada kepemilikan suara ganda dalam Pemilu Legislatif, Pemilu Presiden maupun Pemilu ada, penyalahgunaan KTP sebagai alat bagi para penjahat dan teroris yang bisa jadi lebih leluasa berganti identitas.

Menerapkan sistem e-KTP ini tidak semudah membalikkan 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 dipindah tangan. Aplikasi NIK harus menyeluruh segala usia, masyarakat yang memegang e-KTP secara otomatis hanya memiliki satu nomor NIK yang terdata secara lengkap dalam SIAK. Data-data yang terdapat dalam e-KTP jauh lebih lengkap dibanding KTP konvensional karena secara fisik e-KTP memiliki chip yang berisi memori yang menyimpan data pemegangnya secara lengkap bak 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 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 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 Malaka antara lain dikarenakan keterlambatan peralatan e-KTP, kurangnya sosialisasi dan kurangnya daya listrik. Beberapa kendala dan masalah yang menghambat pelayanan e-KTP sebenarnya sama dengan Kabupaten/Kota yang ada di Indonesia, diantaranya masih banyak masyarakat yang sudah melakukan perekaman namun karena kurang tersedianya blanko e-KTP sehingga hanya digantikan dengan KTP sementara yaitu

surat keterangan di kertas yang dikeluhkan mudah rusak 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 mempengaruhi kinerja sarana jaringan komunikasi data yang berbasis online.

Selain itu, kendala lain muncul akibat dampak dari alat perekam, alat yang digunakan dalam perekaman data penduduk terbilang sedikit dan menyebabkan masyarakat harus antri berjam-jam untuk mendapat layanan. Selain itu alat perekam yang dipakai secara bergantian mengakibatkan pelaksanaan perekaman data dalam program e-KTP kerap mengalami kendala berupa macetnya alat atau error dan tidak bisa digunakan. kendala lainnya antara lain masih kurangnya sumber daya manusia dalam melakukan sosialisasi perihal e-KTP dan harus diakui bersama bahwa data kependudukan yang dimiliki oleh Dinas kependudukan dan pencatatan sipil saat ini belum lengkap dan akurat. Kendala-kendala yang terjadi pada proses pelaksanaan e-KTP Kabupaten Malaka akan terlihat bagaimana pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka. Pelayanan menjadi sangat penting dalam pelaksanaan program ini karena segala sesuatu yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka akan menghasilkan kepuasan dari seluruh masyarakat yang sedang melakukan pembuatan e-KTP. Berawal dari pemikiran di atas, penulis merasa bahwa penelitian mengenai sejauh mana pelayanan e-KTP telah diterapkan di Kabupaten Malaka.

Pelayanan menjadi sangat penting dalam pelaksanaan program ini karena segala sesuatu yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka akan menghasilkan kepuasan dari seluruh masyarakat yang

sedang melakukan pembuatan e-KTP. Berawal dari pemikiran di atas, penulis merasa bahwa penelitian mengenai sejauh mana pelayanan e-KTP telah diterapkan di Kabupaten Malaka khususnya di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan 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 di Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Malaka”**

Kabupaten Malaka adalah satu kabupaten Malaka di Provinsi Nusa Tenggara Timur, Indonesia ibu kotanya berada di Betun. Malaka merupakan hasil pemekaran dari kabupaten Belu yang disahkan dalam sidang paripurna DPR RI pada tanggal 14 Desember 2012 di gedung DPR RI tentang rancangan UU Daerah Otonomi Baru (DOB) dengan jumlah penduduknya dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Penduduk Yang Wajib BerE-KTP 12 Kecamatan di Kabupaten Malaka Tahun 2022**

No	Kecamatan	Jenis Kelamin		Jumlah	Wajib Ber E-KTP	Sudah Rekam	Sudah Cetak	Belum Cetak
		L	P					
1	Malaka Tengah	17.540	18.329	35.869	17.899	30.439	30.339	100
2	Malaka Barat	9.504	10.526	20.030	10.901	47.342	47.242	100
3	Malaka Timur	4.660	4.764	9.424	4.982	20.776	20.607	169
4	Wewiku	8.827	9.050	17.877	10.733	15.957	15.900	57
5	Weliman	8.546	9.143	17.689	11.024	12.667	12.500	107
6	Rinhath	7.178	7.384	14.562	6.840	24.717	24.800	117
7	Sasitamean	4.066	4.159	8.225	4.340	77.138	77.120	18
8	Kobalima	8.547	8.800	17.347	9.295	99.683	99.600	83
9	Kobalima Timur	3.019	3.266	6.385	3.590	11.778	11.700	78
10	Laen Manen	5.672	5.568	11.330	6.876	19.128	19.100	28
11	Io Kufeu	3.676	4.005	7.681	3.406	20.646	20.600	46
12	Botin Leobebe	2.257	2.503	4.760	3.314	26.653	26.505	103

13	Total	83.492	87.497	171.179	93.200	407.134	406.013	1.006
----	-------	--------	--------	---------	--------	---------	---------	-------

Sumber Data: Kantor Dukcapil Kabupaten Malaka, Tahun 2022.

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui jumlah penduduk di 12 Kecamatan menurut jenis kelamin laki-laki dan Perempuan total seluruhnya sebanyak 171.179 orang, dari jumlah penduduk itu yang Wajib Ber E-ktp total sebanyak 93.200. Dan yang sudah melakukan perekaman totalnya sebanyak 407.134, sedangkan yang sementara dicetak totalnya sebanyak 406.013, yang belum dicetak totalnya sebanyak 1.006. Dari jumlah penduduk yang termuat dalam tabel ini, penulis menyimpulkan bahwa masih sangat kurang terutama peralatan kantor itu perlu adanya penambahan guna memenuhi semua kebutuhan dalam pelayanan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian adalah Bagaimanakah Sistem dari Pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis dan mendeskripsikan sistem dalam pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Diharapkan dari penelitian ini menambah wawasan tentang pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan tambahan informasi bagi Pemerintah Kabupaten Malaka agar lebih maksimal dalam melaksanakan pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Malaka.
- b. Sebagai bahan informasi atau pengetahuan dibidang ilmu administrasi khususnya mengenai hal-hal yang berhubungan dengan bagaimana pelayanan E-KTP di Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka