

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Data kependudukan merupakan salah satu informasi yang dibutuhkan untuk perencanaan pembangunan berkelanjutan. Selama ini data kependudukan sebagai data dasar daerah sifatnya relatif statis seperti data perubahan migrasi antar daerah, perubahan struktur umum penduduk, struktur sosial ekonomi, mobilitas penduduk secara vertikal dan horizontal menjadi bagian penting pendataan dan perencanaan penduduk di tingkat daerah maupun tingkat nasional. Data kependudukan yang tidak valid merupakan salah satu titik lemah dilaksanakannya rancangan pembangunan berkelanjutan di daerah. Oleh karena itulah dukungan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang lengkap di daerah sangat diperlukan dalam pelaksanaan desentralisasi.

Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di seluruh tanah air, tidak saja mempermudah pembuatan data kependudukan secara cepat dan akurat. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dapat mempercepat upaya pembangunan untuk memacu kemajuan bangsa serta menyimpan data-data penting dari penduduk mulai dari data kematian, data kelahiran hingga mobilitas penduduk. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 1 Ayat (1) menyatakan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan

dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pelayanan pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.<sup>1</sup>

Data-data yang terangkum dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini akan dimutakhirkan dan ditertibkan Nomor Induk Kependudukannya oleh pemerintah pusat dan segera dicetak Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan merupakan program besar Kementerian Dalam Negeri untuk membenahi data kependudukan dengan sistem ini semua data kependudukan di seluruh wilayah Indonesia disatukan dalam satu sistem integral. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dilakukan mulai dari tahun 2006 sampai dengan sekarang. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini sangat mendukung kelancaran pelaksanaan pencapaian sasaran Program Strategis Nasional yaitu Pemutakhiran Data Kependudukan, Penertiban Nomor Induk Kependudukan dan Penerapan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Untuk melancarkan Program Strategis Nasional ini dikeluarkanlah Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional.

Dengan demikian implementasi kebijakan KTP berbasis NIK mengandung makna proses menafsirkan alternatif-alternatif pelayanan

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 *Tentang Administrasi Kependudukan*.

dokumen kependudukan ke dalam kegiatan nyata dari unit-unit pelaksana sehingga terwujud penataan penyelenggaraan dan penertiban dokumen kependudukan secara terpadu, terarah dan berkesinambungan sebagaimana tujuan kebijakan.

Penerapan KTP berbasis NIK dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan dan bekerjasama dengan pihak kecamatan, kelurahan, RT/RW, serta masyarakat. Dalam penerapannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan mengalami beberapa kendala yaitu masih adanya penduduk yang lahir, meninggal ataupun penduduk yang pindah domisilinya belum tercatat atau terdata oleh pihak kecamatan. Data penduduk ini dikenal dengan sebutan Database. Database yang berasal dari masing-masing kecamatan di Kota Tangerang Selatan ini sangat penting karena data ini merupakan data yang akan dimutakhirkan dan diterbitkan Nomor Induk Kependudukan untuk membantu kelancaran Penerapan KTP berbasis NIK di Kota Tangerang Selatan.

Database kependudukan yang dimutakhirkan tersebut, disamping untuk mendukung pelaksanaan pemberian Nomor Induk Kependudukan kepada setiap penduduk, juga sangat bermanfaat untuk mendukung tertib administrasi kependudukan, tertib administrasi pelayanan publik, pelaksanaan pemilihan umum, pelaksanaan pemilihan kepala daerah. Database kependudukan yang dimutakhirkan dalam jangka panjang juga digunakan sebagai data dasar dalam pembangunan Database Penduduk

Nasional, Database Kependudukan yang mutakhir dan akurat akan sangat mendukung dalam perencanaan kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dimaksud. Pemutakhiran Database kependudukan tersebut dilakukan agar hasil pemutakhiran benar-benar dapat dimanfaatkan secara optimal. Tujuan dari pemutakhiran database di lapangan adalah memutakhirkan data penduduk yang ada di database kependudukan yang telah sesuai dengan kondisi terkini dan dapat digunakan sebagai dasar pemberian Nomor Induk Kependudukan kepada setiap penduduk yang digunakan sebagai data dasar dalam pembangunan Database Penduduk Nasional.

Hal yang mendasari dibentuknya Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan masyarakat dapat terpenuhi.

Upaya untuk menghubungkan tata pemerintahan yang baik dengan pelayanan publik bukan merupakan hal yang baru. Namun keterkaitan antara konsep *good governance* (tata pemerintahan yang baik) dengan konsep *public service* (pelayanan publik) tentu sudah cukup jelas logikanya. Pelayanan publik memiliki keterkaitan yang erat dengan kesejahteraan rakyat. Pelayanan publik yang berkualitas tentu saja akan menciptakan kepuasan dari masyarakat, selaku pemanfaat pelayanan publik. Pelayanan

publik harus senantiasa dilakukan pemerintah dalam kedudukannya sebagai pengemban kekuasaan negara, sesuai dengan harapan dan tuntutan warganya. Hak dalam memperoleh jasa pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah harus dipandang sebagai hak warga negara yang sudah seharusnya didasarkan pada norma-norma hukum yang mengatur secara jelas.

Berdasarkan uraian di atas, diketahui bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan, masih menimbulkan polemik yang berkembang di masyarakat Kota Tangerang Selatan pada khususnya. Mampu atau tidaknya pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan untuk mengelola serta menyelesaikan segala permasalahan yang timbul seperti yang telah dipaparkan di atas, akan sangat mempengaruhi implementasi kebijakan penerapan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

Sebagai wujud pengelolaan masalah yang terjadi, atas dasar hal tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang masalah tersebut dengan mengambil judul **“Pengaruh Implementasi Kebijakan Ditinjau dari Faktor Komunikasi dan Sumber Daya terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian pada bagian latar belakang penelitian, dapat diketahui beberapa temuan yang perlu ditemukan solusi untuk mengatasinya. Berikut dikumpulkan masalah-masalah yang berhasil diidentifikasi yang pada gilirannya akan diteliti sesuai dengan batasan kemampuan peneliti, yaitu:

1. Pemerintah Pusat dan daerah belum siap untuk mengimplementasikan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 126 Tahun 2012 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.
2. Banyaknya masyarakat yang sudah mempunyai kartu keluarga, tetapi tidak bisa membuat KTP Elektronik itu karena tidak terdaftar di kecamatan, dan namanya tidak terdata di dalam Database yang akan dimutakhirkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan, hal ini disebabkan karena berbagai macam kesalahan dalam pendataan. Pegawai di kantor kecamatan sudah siap untuk melakukan perekaman tetapi masih kurangnya kesadaran dari masyarakat untuk segera membuat KTP elektronik, sehingga menghambat proses pembuatan KTP elektronik, serta waktu yang relatif singkat untuk bisa menerapkan KTP berbasis NIK di Kota Tangerang Selatan menjadi kendala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai tim pelaksananya.

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Pembatasan ruang lingkup penelitian ditetapkan agar dalam penelitian yang akan dilaksanakan terfokus pada pokok permasalahan yang ada beserta pembahasannya, sehingga diharapkan tujuan penelitian nanti tidak menyimpang dari sasarannya. Menyadari akan kemungkinan tidak fokusnya penelitian sebagai akibat dari melebarnya pembahasan masalah, maka batasan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada aparat pemerintah yang memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.
2. Penelitian dibatasi dalam ruang lingkup pendapat responden tentang analisis implementasi kebijakan ditinjau dari faktor komunikasi dan sumber daya dalam pemberian pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

### **1.4. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pada identifikasi masalah dan pembatasan masalah yang telah disebutkan di atas, maka permasalahannya difokuskan pada pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan?

2. Apakah sumber daya berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan?
3. Apakah komunikasi dan sumber daya berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Sesuai rumusan masalah dan pertanyaan penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.
2. Untuk mengetahui pengaruh sumber daya terhadap kualitas pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan sumber daya terhadap kualitas pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis terutama bagi para pengambil kebijakan dalam hal ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota



Tangerang Selatan. Dalam rangka kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis di bidang keilmuan dan secara praktis untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan, dengan penjelasan sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dari segi akademik diharapkan menjadi masukan bagi pengembangan ilmu administrasi publik, terutama yang berkaitan dengan pengembangan konsep kebijakan publik, konsep implementasi kebijakan, dan diharapkan pula dapat memberikan masukan bagi pengembangan konsep pelayanan pemerintah daerah yang berkualitas kepada masyarakat.

### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini dalam segi praktis diharapkan dapat menjadi acuan solusi atas berbagai permasalahan publik dan kebijakan publik, terutama berkaitan dengan implementasi kebijakan penerapan Kartu Tanda Penduduk Elektronik ditinjau dari faktor komunikasi dan sumber daya, dan meningkatkan pemanfaatan layanan demi terciptanya kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.