

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Peranan aparatur pemerintah dalam memberikan layanan administrasi kependudukan (adminduk) sangat penting dan strategis dalam konteks pelayanan publik. Aparatur pemerintah berperan dalam memastikan setiap warga negara memiliki kepastian hukum terkait identitas mereka, melalui pencatatan kelahiran, pernikahan, kematian, dan kepemilikan KTP. Kepastian hukum ini menjadi dasar bagi warga untuk mengakses berbagai layanan publik dan hak-hak hukum yang menjadi bagian dari perlindungan negara.

Selain itu, pelayanan adminduk yang efisien dan tepat waktu oleh aparatur pemerintah berkontribusi pada peningkatan kepuasan publik, dengan meminimalisir birokrasi yang berbelit-belit. Data kependudukan yang akurat, yang dikelola oleh aparatur, juga memainkan peran kunci dalam perencanaan dan pelaksanaan program pembangunan nasional dan daerah, sehingga keputusan yang diambil bisa lebih tepat sasaran. Dalam konteks otonomi daerah, kemampuan pemerintah daerah dalam memberikan layanan adminduk yang baik mencerminkan kemandirian dan kematangan daerah dalam mengelola urusan sendiri.

Aparatur pemerintah juga bertanggung jawab untuk menjaga transparansi dan akuntabilitas dalam proses administrasi kependudukan, yang penting untuk mencegah korupsi dan penyalahgunaan wewenang. Dengan demikian, peranan aparatur dalam layanan adminduk tidak hanya mendukung fungsi pemerintahan sehari-hari, tetapi juga berkontribusi secara langsung pada pemenuhan hak asasi manusia dan peningkatan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Secara umum pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi politik untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga negara yang memerlukan berbagai jenis pelayanan, mulai dari urusan sosial dan politik, berupa pembuatan Akte Kelahiran dan Kartu Tanda Penduduk, sertifikat tanah. Kemudian aspek ekonomi dan bisnis, seperti izin berusaha atau berinvestasi, izin mendirikan bangunan, maupun melakukan kegiatan bisnis untuk

alasan dan tujuan-tujuan tertentu, sampai kepada berbagai jenis pelayanan publik lainnya (Marsuki, 2018:52).

Setiap warga Negara tidak akan pernah bisa menghindari dari berhubungan dengan birokrasi pemerintah. Pada saat yang sama, birokrasi pemerintah adalah satu-satunya organisasi yang memiliki legitimasi untuk memaksakan berbagai peraturan dan kebijakan menyangkut masyarakat dan setiap warga negara.

Itulah sebabnya pelayanan yang diberikan birokrasi pemerintah menuntut tanggung jawab yang tinggi. Seperti diketahui, bahwa birokrasi pemerintah mempunyai fungsi mengatur, memerintah, menyediakan fasilitas, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan supaya kepentingan-kepentingan umum pelayanan administrasi dapat dipenuhi melalui serangkaian aturan-aturan yang sama bagi semua pihak (Ghuffan, 2021:37).

Untuk melaksanakan fungsi tersebut, maka dalam sistem birokrasi telah diatur suatu struktur yang dimaksudkan untuk memberikan solusi yang paling mendukung dan mempermudah kinerja pejabat pemerintah dalam mencapai sasaran organisasi dimana dalam mencapai struktur ini mencakup antara lain adanya pembagian kerja, pelimpahan wewenang, dan prinsip impersonalisasi yang tidak membedakan dalam pemberian layanan. Salah satunya, yaitu mengenai pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan proses pemberian layanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat atau publik tanpa membedakan golongan tertentu dan diberikan secara sukarela atau dengan biaya tertentu sehingga kelompok yang paling tidak mampu sekalipun dapat menjangkaunya.

Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah pada dasarnya tidak berorientasi profit yaitu pelayanan yang dilakukan sebenarnya untuk kepuasan dari pada masyarakat sebagai pelanggan sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah. Maka dengan demikian pelayanan publik dapat ditafsirkan sebagai tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat yang mengandung adanya unsur-unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari pelaksana pelayanan tersebut. Untuk itu aparat pemerintah tentunya lebih meningkatkan keterampilan atau keahlian dan semangat yang tinggi sebagai *public*

*service*, sehingga pelayanan yang diberikan dapat secara maksimal diterima dan memberikan kepuasan kepada masyarakat (Kumorotomo, 2019:78).

Salah satu pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yaitu dalam bentuk pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik (E-KTP). Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) adalah merupakan salah satu Kelompok Pelayanan Administratif dari tiga macam kelompok pelayanan YA itu Kelompok Pelayanan Administratif, Kelompok Pelayanan Barang dan Kelompok Pelayanan Jasa, Penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan E-KTP oleh aparatur pemerintah merupakan amanat dari Undang-undang no. 23 tahun 2006 dan serangkaian peraturan lainnya seperti peraturan undang-undang no 35 tahun 2010 menyatakan aturan tata cara dan implementasi teknis dari E-KTP yang dilengkapi dengan sidik jari dan chip. E- KTP juga merupakan suatu tanda atau keterangan yang dimiliki oleh setiap individu dimanapun ia berada yang merupakan sebagai identitas pribadi seseorang yang bermukim di suatu tempat.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (IT) yang semakin pesat, menghasilkan manfaat positif bagi kehidupan manusia dan memberikan banyak kemudahan, seperti kemudahan dalam memperoleh informasi dan kemudahan bertransaksi 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 bisnis (*e-commerce*), perbankan (*e-banking*), pemerintahan (*e-Government*), data kependudukan (*e-KTP*), pendidikan (*e-education, e-learning*), kesehatan (*e-medicine, e-laboratory*), dan lain sebagainya yang kesemuanya itu berbasis elektronik. Pemerintah menerapkan *e-Government* yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis, transparan, bersih, adil, akuntabel, bertanggungjawab, responsif, efektif dan efisien. *E-Government* memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informasi pada berbagai aspek kehidupan, serta untuk meningkatkan daya saing dengan negara-negara lain. Seperti yang tercantum dalam UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

*E-Government* merupakan sistem pemerintahan dengan berbasis elektronik agar dapat memberikan kenyamanan, meningkatkan transparansi, dan

meningkatkan interaksi masyarakat, serta meningkatkan partisipasi publik. Salah satu penerapan implementasi *e-Government* dalam pelayanan publik dengan penggunaan teknologi dan informasi yang saat ini sedang dilaksanakan dalam bidang pemerintahan adalah e-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk). Indonesia dengan jumlah penduduk yang besar memerlukan data kependudukan yang akurat, untuk itu pemerintah membuat program e-KTP. E-KTP merupakan cara baru yang akan ditempuh oleh pemerintah dengan database kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada masyarakat dengan menggunakan sistem biometrik yang ada di dalamnya, maka setiap pemilik e-KTP dapat terhubung dalam satu database nasional, sehingga setiap penduduk hanya memerlukan satu KTP saja. E-KTP merupakan salah satu program nasional yang harus dilaksanakan oleh pemerintah disetiap daerah, karena pelaksanaan e-KTP dipandang sangat relevan dengan rencana pemerintah dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berbasis teknologi untuk mendapatkan hasil data kependudukan yang lebih tepat dan akurat.

E-KTP merupakan suatu hal yang dekat dengan masyarakat dan dapat dikatakan pembuatan E-KTP ini pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya, E-KTP merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan. Alasannya adalah karena menyangkut masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Dan sesuai dengan Keputusan Presiden No. 52 Tahun 1997 pasal yang berbunyi setiap penduduk yang berusia 17 tahun atau yang menikah atau pernah menikah wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP). Disini kita akan melihat sejauh mana Kantor Kecamatan Batang Serangan memberikan pelayanan kepada masyarakat, apakah terdapat kelambatan dari aparat pemerintah itu sendiri ataukah berbelit-belitnya proses yang dilalui dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) tersebut.

Di Indonesia, pemanfaatan teknologi informasi sudah mulai diterapkan di berbagai sektor. Salah satunya adalah penerapan pelayanan identitas kependudukan yang merupakan data yang dibutuhkan untuk pembangunan berkelanjutan. Implementasi sistem informasi di seluruh Indonesia bertujuan untuk membuatnya lebih mudah, lebih cepat, dan lebih akurat bagi penggunaannya. Pemerintah Pusat

dapat mengubah dan menerbitkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang tercantum pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), yang kemudian dicetak menjadi Kartu Tanda Penduduk. Dengan demikian, identitas kependudukan yang akurat dapat membantu rencana pemerintahan, seperti pembangunan, dan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Indonesia merupakan solusi atas beberapa masalah dalam pengelolaan dokumen kependudukan, seperti kehilangan, kerusakan, atau pemalsuan dokumen, yang dapat menghambat akses masyarakat terhadap layanan kependudukan. Selain itu, proses manual dalam pengurusan dokumen kependudukan seringkali memakan waktu dan tidak efisien, serta kurangnya aksesibilitas layanan kependudukan bagi masyarakat di berbagai wilayah di Indonesia. Inovasi Identitas Kependudukan *Digital* tersebut kemudian menjadi sebuah terobosan baru untuk adanya program (Pelanduk Bertanduk) yang melayani proses pembuatan E-KTP secara *online* dan lebih mudah.

Peranan aparatur pemerintah ditengah kemajuan digitalisasi ini adalah dengan memberikan layanan terhadap Identitas Kependudukan secara digital yaitu E-KTP yang mudah diakses melalui program (Pelanduk Bertanduk) merupakan upaya melindungi data pribadi masyarakat, namun masih dihadapi kendala-kendala tertentu yang perlu diatasi. Dengan demikian, penelitian ini menekankan pentingnya upaya untuk memastikan bahwa masyarakat memahami dan dapat memanfaatkan aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* secara efektif.

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 kebetulan masih belum paham dengan fasilitas digital tersebut, 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.

Kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai besarnya biaya dalam pengurusan E-KTP juga dapat berpengaruh, atau walaupun biaya dalam

pembuatan E-KTP tadi sudah ditetapkan dalam Peraturan Daerah (Perda) namun dalam realisasinya biaya pembuatan E-KTP sering berbeda dengan apa yang tercantum dalam peraturan. Hal ini bisa saja disebabkan karena kesalahan pada faktor sumber daya pemerintahnya dan bisa juga karena faktor minimnya dukungan fasilitas pengadaan atas fasilitas kerja pemerintah, yang masih dominan manual dalam pengerjaan tugas.

Pelanduk Bertanduk merupakan salah satu bentuk pelayanan dan sebagai bentuk peranan yang dilakukan oleh pemerintah untuk bergerak kedalam bentuk Digitalisasi layanan administrasi kependudukan juga mencakup layanan digitalisasi terintegrasi, seperti layanan *online*, tanda tangan *digital*, pengurusan dokumen administrasi, dan *e-office*, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Kehadiran program Identitas Kependudukan *Digital* (PELANDUK BERTANDUK) tentunya juga didukung dengan fakta sebagian besar masyarakat Indonesia sudah menggunakan gawai pintar, sehingga akan mendukung terealisasinya program ini dengan baik. Pemerintah telah mengembangkan Aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* yang dapat diunduh secara gratis di Google *PlayStore* dan *AppStore*. Walaupun demikian, untuk masyarakat yang tidak menggunakan *Smartphone* tetap bisa mendapatkan layanan melalui KTP elektronik seperti biasanya.

Hal ini menjadi suatu prestasi tersendiri apabila Daerah berhasil menerapkan pelayanan E-KTP berbasis *digital* melalui aplikasi. Peranan pemerintah dalam hal ini adalah mewujudkan program satu data nasional atau satu nomor identitas, Direktorat Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri terus berusaha untuk mengaktifkan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Pada tahun 2023, Kemendagri menargetkan 50 juta aktivasi aplikasi IKD.

Peranan pemerintah dengan menyediakan layanan program (Pelanduk Bertanduk) sebagai sebuah bagian dari Identitas Kependudukan *Digital* yang didalamnya terdapat beberapa fitur yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dengan fungsinya masing-masing. Fitur tersebut seperti data keluarga yang memuat gambar KTP elektronik berdasarkan Kartu Keluarga yang sama, terdapat juga dokumen, tanda tangan elektronik, pelayanan, pemantauan layanan, dokumen pelayanan, histori aktivitas, pengaturan, dan keterangan. Setelah memiliki IKD,

masyarakat selaku user dapat mengatur sandi berupa enam angka syarat masuk ke dalam aplikasi untuk menerima layanan secara *digital*.

Penulis juga mengalami permasalahan pribadi dengan adanya keterlambatan penanganan, meskipun sudah dalam bentuk *digital* tetapi hal tersebut masih belum di fokuskan secara maksimal sehingga tetap saja kurang berjalan dengan efisien. Penulis mengalami keterlambatan penanganan hingga 3 hari dikarenakan terjadi lonjakan antrian yang panjang. Melihat hal tersebut sangat perlu untuk diperhatikan kembali mengenai pelayanan e-KTP ini mengingat e-KTP menjadi salah satu identitas wajib untuk beragam keperluan penting lainnya.

Akibat hal hal tersebut di atas harus diakui secara perlahan-lahan akan mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan dan kinerja pemerintah, bahwa kendala yang dihadapi sekarang dikantor kecamatan tersebut adalah dimana E-KTP masyarakat sampai sekarang masih ada yang belum keluar. Untuk mengatasi hal tersebut, maka pemerintah harus lebih responsif dan akuntabel guna memberikan pelayanan yang prima dan dapat memuaskan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang: **“Peranan Aparatur Pemerintah Dalam Memberikan Layanan Adminduk Berbasis Identitas Digital Kependudukan (Pelanduk Bertanduk) Di Kecamatan Pondok Melati Kota Bekasi”**

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah di kemukakan di atas maka rumusan masalah yang akan di jawab melalui penelitian ini adalah: **Bagaimana Peranan Aparatur Pemerintah dalam memberikan layanan Adminduk Identitas Digital Kependudukan (Pelanduk Bertanduk) di kantor kecamatan Pondok Melati Kota Bekasi ?”**

## **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Setiap penelitian yang dilakukan terhadap suatu masalah pasti mempunyai jalan dan tujuan yang ingin dicapai dalam penyelenggaraannya. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian bertujuan Untuk Mengetahui Peranan Aparatur Pemerintah di Kantor kecamatan Pondok Melati Kota Bekasi dalam memberikan layanan adminduk berbasis identitas *digital* kependudukan (Pelanduk Bertanduk)
2. Penelitian Bertujuan Bagaimana Kualitas peranan aparatur pemeritah terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah Kecamatan Pondok Melati Kota Bekasi dalam memberikan layanan adminduk berbasis identitas digital kependudukan (Pelanduk Bertanduk)
3. Mendeskripsikan tata cara bagaimana Peranan Aparatur Pemerintah dalam memberikan layanan adminduk berbasis identitas digital kependudukan (Pelanduk Bertanduk) Dan Apa saja Faktor - Faktor yang Mempengaruhi layanan adminduk berbasis identitas digital kependudukan (Pelanduk Bertanduk) di Pondok Melati Kota Bekasi

#### **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan akan memberikan manfaat antara lain :

1. Secara teoritis, sebagai suatu tahap untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah dan kemampuan untuk menuliskannya di dalam bentuk karya tulis ilmiah berdasarkan kajian-kajian teori yang diperoleh dari Ilmu Pemerintahan.
2. Secara praktis, sebagai masukan/sumbangan pemikiran bagi kantor kecamatan Pondok Melati, Kota Bekasi

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini, merupakan bagian pendahuluan dalam proposal skripsi yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian baik secara teoritis ataupun praktis, serta juga terdapat sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini, merupakan bagian yang mengenai suatu penjelasan terkait berbagai hasil penelitian yang telah

dilakukan sebelumnya oleh seorang peneliti lainnya sebagai rujukan atau memiliki keterkaitan terhadap penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Tidak hanya itu, dalam bab ini juga mengenai penyajian teori yang digunakan dalam penyusunan kerangka teori penelitian. Sehingga, dalam bab ini terdiri dari tinjauan hasil penelitian atau penelitian terdahulu yang relevan, kerangka teori, serta kerangka pemikiran.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini, merupakan bagian mengenai metode ataupun pendekatan yang akan digunakan oleh peneliti dalam melakukan pengembangan data dan informasi yang akan digunakan dalam melakukan penelitian yang terdiri dari, pendekatan penelitian yang digunakan, penentuan informan dalam mendapatkan data dan informasi, teknik pengumpulan data yang akan digunakan baik secara observasi, pelaksanaan wawancara secara mendalam, dan juga dokumentasi, serta teknik pengolahan dan analisis data yang akan digunakan pada penelitian tersebut, dan juga lokasi serta jadwal penelitian akan dilaksanakan.

Bagian Akhir Proposal Skripsi

Dalam hal ini, bagian akhir proposal skripsi ini terdiri dari:

#### DAFTAR PUSTAKA

Dalam bagian ini, merupakan suatu daftar rujukan berbagai materi yang digunakan oleh peneliti dalam mendapatkan pengetahuan serta pengembangan ilmu sebagai pendukung dalam penelitian yang dilakukan.