

BAB I

PENDAHULUAN

Sebagai warga negara Indonesia yang taat hukum dan memenuhi syarat yang harus ditegakkan, setiap warga negara Indonesia wajib memiliki KTP. KTP dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia yang berusia 17 tahun ke atas. Memiliki KTP ini sangat penting bagi warga negara Indonesia untuk mengidentifikasi identitasnya masing-masing. Dalam proses pemberian pelayanan publik, pemerintah memberikan pelayanan yang terbaik kepada kelompok masyarakat. Dengan hadirnya pelayanan yang efektif dan efisien dapat mengantarkan pada kemandirian pelaksanaan otonomi daerah, dengan peran yang sangat strategis

Adanya permasalahan yang muncul dari penyelenggaraan yang dijalankan oleh pemerintah diantaranya masalah pada pelayanan publik. Pada permasalahan ini sering terjadi adanya permasalahan yang perlu untuk dikaji dan di evaluasi sehingga menghasilkan pelayanan publik yang baik efisien dan juga efektif dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakat. Untuk itu adanya upaya dalam menjalankan tanggungjawab untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat dengan mencakup transparansi sehingga masyarakat lebih percaya kepada pemerintah.

Pada otonomi daerah memiliki aspek yang sangat penting yaitu pada pemberdayaan masyarakat. Dimana pada pemberdayaan ini pemerintah ditunjuk untuk lebih memberikan suatu pelayanan yang terbaik dengan proses pelaksanaan, perencanaan serta pengawasan yang termasuk dalam sumber daya manusia yang

dimana pada sumber daya manusia ini dapat ditingkatkan dengan munculnya pelayanan prima.

Pada kehidupan di masyarakat membutuhkan pelayanan. Dimana pelayanan ini berdampak dengan masyarakat. Orang yang selalu tidak puas dengan pelayanan publik merasa bahwa pelayanan masih menggunakan proses yang lama diantaranya pelayanan masih mengedepankan bahwa pelayanan itu berbelit - belit serta lambat mahal dan melelahkan. Pada prinsip masyarakat mengenai pelayanan publik mereka selalu mengasumsikan bahwa mereka dilayani bukan melayani. Oleh sebab itu masih banyak masyarakat yang belum puas akan pelayanan yang diberikan pemerintah, dengan begitu pemerintah melakukan perubahan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dengan mengembalikan dan mendudukan pelayanan sebagaimana dasar dari pengertian pelayanan publik. Pelayanan publik itu sendiri meliputi kegiatan yang digerakan dari pemerintah dalam mencakup pemenuhan pelayanan yang diberikan masyarakat sesuai pada ketentuan perundangan.

Dengan adanya perubahan dari pelayanan yang digerakan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan yang baik dengan begitu pemerintah berkewajiban untuk melayani masyarakat dengan baik dan tanpa adanya diskrimasi dalam proses pelayanan. Pada dokumen administrasi dan kependudukan yang termasuk dalam Undang – Undang No. 23 Tahun 2006 dan Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013, warga Indonesia mempunyai hak yang sama tanpa pembedaan hal ini tertuang pada Undang – Undang No.23 Tahun 2006. Pasal 2 menyatakan bahwa setiap penduduk berhak atas dokumen kependudukan dan pelayanan yang sama

dalam pencatatan kependudukan dan pencatatan sipil. Kemudian di Pasal 13, setiap warga diamanatkan memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK). Selanjutnya, pemerintah mengumumkan Pasal 5(1) dan 20 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dan Pasal 26(3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 hak untuk memperoleh izin tinggal dan pelayanan dijamin dalam keadaan tanpa stigma.¹

Pada dasarnya proses penyelenggaraan pelayanan satu diantaranya terwujudnya pelayanan yang baik dari pemerintah untuk mewujudkan hak – hak yang dimiliki masyarakat untuk pelayanan publik dengan menerapkan kinerja yang efektif dan efisien sebagaimana sebagai pemenuhan maksud dari tujuan pada isi pembukaan UUD 1945 dan salah satu yang menjadi tujuan otonomi daerah diselenggarakan. Dengan demikian pelayanan publik merupakan suatu tujuan yang harus dicapai agar tujuan tersebut dapat dirumuskan melalui negara dan masyarakat.

Pelayanan publik menjadi salah satu penyelenggaraan yang ingin dicapai dalam pemerintahan, sebagaimana masih banyak pelayanan yang kurang dalam segi memberikan pelayanan bagi masyarakat. Pemerintah memiliki peranan penting dalam berkewajiban memberikan pelayanan yang untuk masyarakat tanpa adanya pembedaan. Sebagaimana masih banyak pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih kurang efektif.

¹ <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38985/uu-no-24-tahun-2013>. Diakses Tanggal 24 Maret 2022 pukul 16.40 Wib

Penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pencapaian kesejahteraan masyarakat, hendaknya memperhatikan keseimbangan antara kepentingan pemerintah sebagai pemegang kebijakan dan masyarakat sebagai warga yang membutuhkan pelayanan. Pelayanan publik merupakan tujuan akhir dari seluruh proses dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan dan administrasi publik. Kesejahteraan masyarakat dan peningkatan kualitas hidup merupakan indikator utama dari terjaminnya kualitas pelayanan publik yang baik.²

Pada pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan merupakan salah satu dari penyelenggaraan tugas dari pelayanan publik, diantaranya fungsi dalam melayani pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran yang ada dalam pelayanan publik sebagai suatu pencatatan dokumen di pencatatan Sipil. Pada pelaksanaan pelayanan publik dalam Dinas Pencatatan Sipil Administrasi kependudukan dan Keluarga Berencana sebagaimana yang tertuang mengenai Pemerintah Daerah pada Undang – Undang No. 32 Tahun 2004.

Pelayanan publik pemerintah memberikan pelayanan yang terbaik dalam menjalankan pemenuhan hak dari masyarakat seperti dalam pelayanan prima, sebagaimana dari perwujudan pemerintah untuk terus berupaya dalam mengatasi permasalahan pelayanan publik yang terjadi di masyarakat. Namun nyatanya terlihat dari kondisi masyarakat yang masih mengedepankan bahwa dalam pelayanan publik berbentuk administrasi kependudukan khususnya pada

² [Junarso Ridwan, dan M.H. Achamd Sodiki Sudrajat, *Hukum Adinistrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung: Nuansa Cendekia. Oktober 2009. Hlm. 13](#)

pembuatan E-KTP yang masih banyak menemukan hambatan dan belum berjalan dengan baik.

Identitas diri atau E-KTP menjadikan hal yang paling penting untuk dimiliki oleh setiap orang dimana hal ini dicantumkan pada instansi pelaksanaan yang membuat untuk di seluruh cakupan Wilayah Indonesia. Sebagaimana dalam pengertian tersebut bahwa sebagai masyarakat yang taat akan hukum dan memenuhi syarat yang harus dijalankan maka dari itu setiap warga Negara Indonesia harus memiliki Kartu Tanda Penduduk. Masyarakat yang sudah berumur 17 tahun wajib memiliki kartu identitas diri. Adanya kepemilikan. Sebagaimana masyarakat yang sudah menginjak umur 17 tahun atau sudah pernah kawin atau telah kawin.³

Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri meluncurkan program implementasi bagi warga transgender yang tercatat memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK). Mereka berasal dari 9 provinsi yakni Banten, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Sumatera Utara, Sumatera Selatan, Sulawesi Selatan, Lampung dan Papua.

Pada penelitian ini berfokus membahas pada wilayah Jakarta Barat untuk pelaksanaan pembuatan E-KTP. Tahapan pelaksanaan program pembuatan kartu tanda penduduk ini adalah pendataan. Lembaga masyarakat di desa atau kelurahan yang memiliki data kependudukan dari transgender dapat membantu dalam proses

³ tentang Administrasi Kependudukan. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006

pembuatan program E-KTP ini. Data tersebut diintegrasikan kepada Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Jakarta Barat sehingga dapat di proses untuk tahap pembuatan E-KTP, yang nantinya akan diberikan kepada pegawai yang melayani dalam pembuatan dokumen tersebut. Sehingga kelompok transgender dapat memiliki kartu tanda penduduk secara legal dan terdata.

Adanya program penyaluran kartu tanda penduduk bagi kelompok transgender berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi kelompok terpinggirkan, namun nyatanya masih banyak oknum pemerintah memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan semestinya. Dimana masih banyak kelompok transgender mengalami pelayanan yang berbeda dari masyarakat umumnya, akibatnya kelompok transgender merasa dirinya bahwa tidak layak untuk menerima pelayanan yang sesuai dengan standar prosedurnya. Oleh sebab itu kelompok transgender enggan untuk melakukan pencatatan administrasi dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk karena masih ada pelayanan yang tidak efektif dan efisien yang diberikan oleh kelompok transgender.⁴

Praktek pemberian layanan administratif kepada kelompok yang kurang beruntung, seperti transgender minoritas, seringkali tidak memuaskan. Hal ini disebabkan kuatnya dominasi negara dalam menentukan baik tidaknya standar pelayanan yang diberikan. Di sisi lain, pengawasan dari masyarakat seringkali terabaikan, pengaduan sering masuk, namun tindak lanjut oleh instansi pemerintah terkait pelayanan masih sangat kurang.

⁴ TIFA, pada *Layanan Adminduk Bagi Kelompok Minoritas*, Jakarta, 2014 hlm 13.

Dalam pelayanan administrasi yang sering digunakan dalam melakukan sebuah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang lebih baik maka dari itu proses suatu pelayanan hendak diukur dari standar pelayanan yang baik dari sebuah pelayanan untuk masyarakat. Tidak adanya tindakan diskriminasi antar sesama masyarakat yang tinggal di Negara Indonesia, sama halnya dengan pembuatan kartu tanda penduduk bagi kelompok rentan transpuan dimana disebutkan bahwa dalam pelayanan publik tidak membenarkan adanya diskriminasi dan pelayanan dilakukan secara merata. Lalu apakah ada prosedur yang membedakan dalam pembuatan kartu tanpa penduduk bagi kelompok rentan transgender.⁵

Untuk pemantauan kegiatan suatu program maka adanya evaluasi yang akan dilakukan dengan cara bertahap untuk memastikan pelayanan publik yang diberikan efektif dan efisien dan tepat sasaran kegiatan, sehingga dapat membantu percepatan penanganan pembuatan kartu tanda penduduk bagi kelompok rentan transgender. Kegiatan peningkatan kapasitas pemerintah daerah dan masyarakat akan diintegrasikan dengan tahap kegiatan. Ini termasuk mendorong komunitas transgender untuk menyadari pentingnya kartu identitas untuk identifikasi diri.

Program peningkatan akses pembuatan kartu tanda penduduk bagi transgender ini membuahkan hasil dimana kelompok rentan transgender Sebagian sudah memiliki kartu tanda penduduk dimana dapat memudahkan kelompok transgender untuk melakukan Program pembuatan E-KTP itu adalah hasil advokasi

⁵ Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 1 (2), hlm 81–90.

sesama komunitas, maka dari itu dari program pembuatan E-KTP ini sangat berguna karena kepemilikan identitas diri sangat penting untuk guna membantu kelompok rentan dapat menerima layanan, seperti jaminan kesehatan, akses layanan perbankan hingga pendidikan dalam mendukung mobilitas transgender .

Tujuan umum program ini adalah meningkatkan akses pelayanan administrasi dari Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pembuatan E-KTP untuk membuat akses kelompok transgender agar mudah mendapatkan kartu tanda penduduk dengan mudah dan tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan administrasi. Program ini sangat membantu bagi kelompok transgender karena kartu tanda penduduk merupakan hal yang paling penting yang harus dimiliki oleh setiap warga negara. Dalam tujuan tersebut mengandung dua maksud diantaranya memperbaiki data dan mensejahterakan kelompok rentan transgender.

Surat edaran yang diberikan kepada Disdukcapil pada tingkat Provinsi, Kabupaten dan Kota yang dikeluarkan oleh Dirjen Dukcapil pada bulan juli 2021 yang menekankan bahwa dari kelompok rentan seperti kelompok transgender yang belum memiliki identitas diri, KK dan Nik dapat di proses dan diperbantukan melalui Dukcapil setempat. Isi dari surat edaran tersebut berisikan syarat bagi transgender yang tidak memiliki dokumen pelengkap untuk melengkapi surat keterangan dari Dinas Kesehatan atau Puskesmas untuk menyatakan jenis kelaminnya.

Untuk menanggapi perbantuan advokasi tersebut, munculnya surat edaran yang sudah direvisi tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Adminduk bagi

Penduduk Transgender No.470/11320 pada tanggal 26 Agustus untuk menggantikan surat edaran sebelumnya.

Dikutip dari media Jakarta.poskota data hasil capaian proses pembuatan permohonan KTP yaitu pada Sudin Dukcapil Jakarta Barat sudah menerbitkan 52 Ktp elektronik bagi transpuan sejak 2 Agustus 2021 yang dilayani di Sudin Dukcapil Jakarta Barat. Mayoritas warga transgender yang datang melakukan perubahan foto. Sementara, ada tiga orang warga yang belum memiliki KTP dan sedang dalam pengurusan.⁶

Tabel 1.1
Data Capaian Proses Pembuatan E-KTP Tahun 2021-2022

Provinsi	Proses Realisasi	Realisasi
DKI Jakarta	3	56
Banten		70
Total	3 Orang	126 Orang

Sumber:<http://www.suarakita.org/KTP-bagi-Komunitas-Transgender2021-2022>

Berdasarkan latar belakang di atas argumen awal penulis melihat adanya upaya dari Pemerintah Suku Dinas Pencatatan sipil Jakarta Barat untuk terus memberikan pelayanan publik yang baik cepat tanggap dan efektif pada program administrasi kependudukan bagi kelompok transgender di Jakarta Barat. Berdasarkan observasi

⁶ <https://jakarta.poskota.co.id/2021/08/13/sejak-2-agustus-2021-sudin-dukcipil-jakarta-barat-buka-layanan-pembuatan-dan-mengubah-identitas-ktp-untuk-transgender>

awal peneliti melihat bahwa fenomena sosial yang berkaitan dengan pembuatan kartu tanda penduduk bagi kelompok transgender ini dimana kelompok rentan ini sangat menginginkan identitas diri dimana memberi pengaruh pada Sudin Dukcapil untuk terus melakukan pelayanan administrasi yang terbaik bagi kelompok transgender. Karena dengan adanya usaha dari kelompok transgender untuk mengupayakan pembuatan kartu tanda penduduk di dukcapil akan membuahkan hasil dan memberikan pengaruh positif bagi kelompok transgender karena selama ini masih banyak kelompok rentan ini tidak memiliki identitas diri. Dengan adanya pelayanan publik yang baik dalam pembuatan administrasi terhadap pembuatan kartu tanda penduduk ini diharapkan Sudin Dukcapil Jakarta Barat memberikan pelayanan publik tanpa adanya pembedaan terhadap transgender. Dengan demikian penulis menarik untuk membahas mengenai *Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan E-KTP Terhadap Kelompok Transgender Di Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Jakarta Barat.*

1.1. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik Administrasi dalam Pembuatan E-KTP bagi kelompok Transgender?
2. Hambatan apa saja yang dihadapi oleh Suku Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Jakarta Barat dalam pembuatan E- KTP Transgender?

1.2. Tujuan Penelitian

Penelitian memiliki tujuan untuk melihat proses pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP bagi kelompok transgender dan hambatan apa saja dalam proses pelayanan yang diberikan pada pemerintah Dukcapil yang berawal dari kelompok transgender yang susah dan sering menerima penolakan dalam hal mengenai pembuatan E-KTP. Melihat fenomena kelompok transgender yang sulit mengakses dari bantuan pemerintah maupun pelayanan yang lainnya membuat saya bergerak untuk mengambil penelitian ini dengan konsekuensi yang saya terima.

1. Untuk melihat bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Administrasi dalam Pembuatan E- KTP bagi kelompok Transgender di Wilayah Jakarta Barat.
2. Untuk mengetahui suatu hambatan yang dihadapi pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil pada saat melakukan proses yang dalam pembuatan KTP Transgender

1.3. Manfaat Penulisan

1.3.1 Manfaat Teoritis

Pada manfaat teoritis diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

1. Memberikan sumbangan pemikiran keilmuan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya pada Jurusan Administrasi Publik pada Universitas Nasional Jakarta
2. Memberikan sumbangsih pemikiran untuk membantu kelompok transgender untuk memiliki kesempatan mengakses berbagai layanan publik dan dukungan sosial.

3. Sebagai sumber referensi pedoman pada penelitian – penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pelayanan publik dalam kelompok transgender.

1.3.2 Manfaat Praktis

Pada penelitian ini manfaat praktis dapat diharapkan menambah ilmu dan kepustakaan pada Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Jakarta Barat terutama pada pembahasan yang mengenai Pelayanan Administrasi Pembuatan E- KTP Terhadap Kelompok Transgender pada Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Jakarta Barat.

1.3.3 Sistematika Penulisan

Pada sistematika Skripsi ini terdiri dari 5 (lima) sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab I menguraikan tentang latar belakang permasalahan yang diangkat, permasalahan yang akan dibahas, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab kedua memperkenalkann beberapa teori sebagai acuan dalam pembahasan yang berhubungan dengan judul penelitian. Beberapa teori yang digunakan bersumber pada beberapa studi literatur dan studi kepustakaan

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ketiga memperkenalkan berbagai jenis metode penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini, dimulai dari locus, sumber data yang diperoleh, teknik, dan analisis data

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab keempat peneliti menjelaskan dan mendeskripsikan pada permasalahan yang menjadi titik fokus pada penelitian ini dan menghasilkan temuan untuk dijadikan pembahasan dalam penelitian.

BAB V : PENUTUP

Pada bab kelima, penulis menarik keseluruhan hasil akhir dari hasil penelitian tersebut. Dengan kata lain, kesimpulan tidak memuat abstrak dari bab-bab dalam penelitian, serta memberikan saran yang berguna terkait dengan masalah yang ada. Bagian akhir terdiri dari :

Daftar Pustaka

Lampiran

Biodata Penulis

