

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bagi warga negara Indonesia sudah merupakan sebuah kewajiban untuk melaksanakan pendaftaran kependudukan kantor lurah/kepala desa di mana ia berada. Warga negara yang telah melaksanakan pendaftaran kependudukan dibuktikan dengan diberikannya Kartu Tanda Penduduk (KTP). Sebagaimana dalam Pasal 26 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, “Yang menjadi warga negara ialah orang-orang bangsa Indonesia asli dan orang-orang bangsa lain yang disahkan dengan undang-undang sebagai warga negara.”

Namun, disadari tidak sedikit warga negara Indonesia yang enggan melaksanakan pendaftaran penduduk karena dirasa masyarakat proses pendaftarannya cukup berbelit-belit dan memakan waktu, biaya yang tidak sedikit dan pelayanan yang sama sekali tidak menyenangkan. Padahal data kependudukan ini sangat dibutuhkan pemerintahan dalam mewujudkan kesejahteraan warga negara itu sendiri.

Penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah yang cenderung menganggap bahwa sebaik apapun dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, toh tidak akan merubah gaji dan pendapatan mereka. Profesionalisme bukan menjadi tujuan utama mereka. Mereka mau melayani pembuatan KTP hanya karena tugas dari kepala desa atau karena sebagai pegawai pemerintah, bukan karena tuntutan profesionalisme kerja. Ini yang membuat keberpihakannya kepada masyarakat

dalam pengurusan KTP menjadi sangat rendah. Pelayan publik akan bersikap ramah kepada masyarakat pengguna layanan kalau ada “sesuatu” yang memberikan keuntungan atau melatar belakanginya, seperti hubungan pertemanan, status sosial ekonomi warga dan lain-lain. Bagi masyarakat pengguna layanan yang kebetulan mempunyai kenalan, sebagai kerabat, saudara, orang kaya yang dapat memberikan “ucapan terima kasih”, serta mereka yang mempunyai status sosial terpendang di masyarakat, biasanya akan memperoleh “perlakuan khusus” dari para pelayan publik. Dalam situasi demikian, maka budaya antri menjadi hilang, sebaliknya budaya pelayanan “jalan tol” menjadi pilihan strategis dan menjadi hal yang biasa dilakukan. Ini hanya mungkin dilakukan oleh masyarakat yang memiliki kelebihan uang, status, dan sejenisnya yang tidak dimiliki oleh masyarakat biasa.

Oleh karena itu, pemerintah pun berinisiatif melaksanakan program pengadaan e-KTP (KTP elektronik). e-KTP pada hakikatnya adalah mempermudah masyarakat dalam melakukan pendaftaran kependudukan. E-KTP juga merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah agar hak dan kewajiban warga negara terpenuhi secara utuh.

Akan tetapi dalam realisasinya, pelayanan terhadap pendaftaran e-KTP tidak berjalan sebagaimana mestinya. Bahkan terkesan semakin mempersulit masyarakat dengan proses formal yang begitu rumit untuk diketahui bagi mereka. Maka patutlah masih banyak masyarakat yang terkesan *acuh tak acuh* dengan adanya program e-KTP yang digalakkan sejak 2006 ini sebagaimana termuat dalam UU No.23 tahun 2006. Hal ini akhirnya juga berimplikasi pada semakin

mundurnya target pemerintah untuk menyelesaikan perekaman data penduduk yang seharusnya rampung di awal tahun 2012. Masyarakat masih menganggap bahwa pendaftaran kependudukan yang lama itu lebih baik karena tidak banyak menyita waktu dan merepotkan mereka untuk datang jauh-jauh ke kantor camat karena bisa diurus di kantor lurah/kepala desa.

Realita di atas sangat tidak sesuai sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang No. 23 tahun 2006 pasal 2e yang berbunyi, “Setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan catatan sipil.”

Kemudian sebagaimana yang tertera dalam pasal 8 ayat (1b), yakni tentang Kewenangan Instansi Pelaksana, “Memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.”

Kata profesional di atas mengisyaratkan akan pelayanan yang prima dan *excellent* yang harus diberikan. Dengan kata lain memperhatikan kenyamanan, kelayakan prosedural pelaksanaan dan kelancaran proses keberlangsungannya. Akan tetapi, malah terjadi yang sebaliknya.

Hal ini tentu tidak akan terjadi jika penyelenggara perekaman data kependudukan dilaksanakan sesuai dengan regulasi yang telah ditetapkan. Akhirnya masyarakat-lah yang menjadi korban dari semua ini. Legitimasi masyarakat terhadap pemerintah pun dipertaruhkan nantinya.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, penulis merasa tertarik untuk meneliti tentang pelayanan pendaftaran e-KTP ini ditinjau dari sudut pandang

Undang-Undang No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan secara langsung di lapangan. Penulis mengangkatnya ke dalam sebuah penelitian yang berjudul, **“Implementasi Undang-Undang No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Manajemen Pelayanan Pendaftaran e-KTP di Kecamatan Buntu Pane Kabupaten Asahan)”**.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah pada umumnya mendeteksi, melacak, menjelaskan aspek permasalahan yang muncul dan berkaitan dari judul penelitian atau dengan masalah atau variabel yang akan diteliti (Riduwan, 2010:21). Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka identifikasi masalahnya adalah:

1. Pendaftaran administrasi kependudukan.
2. Dampak tidak dilaksanakannya pendaftaran administrasi kependudukan.
3. Kesadaran masyarakat Kecamatan Buntu Pane Kabupaten Asahan dalam mendaftarkan tanda kependudukannya (kepengurusan Kartu Tanda Penduduk).
4. Manajemen pelayanan dalam proses pendaftaran KTP sebelum direalisasikannya e-KTP (Kartu Tanda Penduduk elektronik) di Kecamatan Buntu Pane Kabupaten Asahan.
5. Manajemen pelayanan dalam proses pendaftaran e-KTP di Kecamatan Buntu Pane Kabupaten Asahan.
6. Persepsi masyarakat atas pelayanan yang diberikan kepada mereka dalam pelayanan pendaftaran kependudukan

7. Perbandingan pelaksanaan pelayanan dalam proses pendaftaran Kartu Tanda Penduduk sebelum dan sesudah direalisasikannya e-KTP (Kartu Tanda Penduduk elektronik) di Kecamatan Buntu Pane Kabupaten Asahan.
8. Kendala yang dihadapi dalam menerapkan pelayanan pendaftaran e-KTP dirinjau dari Undang-Undang No.23 Tahun 2006 di Kecamatan Buntu Pane Kabupaten Asahan.

C. Pembatasan Masalah

Riduwan (2010:5) mengungkapkan, pembatasan masalah dilakukan agar penelitian lebih terarah, terfokus, dan tidak melenceng kemana-mana. Dalam hal ini perlu dipertimbangkan materi, kelayakan, dan keterbatasan dari peneliti tanpa keluar dari jalur penelitian ilmiah. Karena adanya keterbatasan waktu, biaya, tenaga, teori-teori, dan agar penelitian dapat dilakukan secara mendalam, maka tidak semua masalah yang diteliti.

Oleh karena itu, agar penelitian ini tetap fokus membahas permasalahan yang sesuai dengan identifikasi masalahnya, maka pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Perbandingan manajemen pelayanan dalam proses pendaftaran Kartu Tanda Penduduk sebelum dan sesudah direalisasikannya e-KTP (KTP elektronik) di Kecamatan Buntu Pane Kabupaten Asahan.

2. Kendala yang dihadapi dalam menerapkan pelayanan pendaftaran e-KTP dirinjau dari Undang-Undang No.23 Tahun 2006 di Kecamatan Buntu Pane Kabupaten Asahan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, identifikasi masalah dan pembatasan masalah yang telah dikemukakan di atas, adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana perbandingan manajemen pelayanan dalam proses pendaftaran Kartu Tanda Penduduk sebelum dan sesudah diterapkannya e-KTP di kecamatan Buntu Pane kabupaten Asahan berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan?
2. Kendala apa saja yang dihadapi dalam menerapkan pelayanan pendaftaran e-KTP dirinjau dari Undang-Undang No.23 Tahun 2006 di kecamatan Buntu Pane kabupaten Asahan?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan keinginan-keinginan peneliti atas hasil penelitian dengan mengetengahkan indikator-indikator apa yang hendak ditemukan dalam penelitian, terutama yang berkaitan dengan variable-variabel penelitian (Riduwan, 2010:25). Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana perbandingan manajemen pelayanan dalam proses pendaftaran Kartu Tanda Penduduk sebelum dan sesudah diterapkannya e-KTP (Kartu Tanda Penduduk elektronik) di kecamatan Buntu Pane kabupaten Asahan berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam menerapkan pelayanan pendaftaran e-KTP (Kartu Tanda Penduduk elektronik) ditinjau dari Undang-Undang No.23 Tahun 2006 di kecamatan Buntu Pane kabupaten Asahan.

F. Manfaat Penelitian

Menurut Riduwan (2010:25), manfaat penelitian adalah dampak dari tercapainya tujuan. Kalau tujuan penelitian dapat tercapai, dan rumusan masalah dapat terjawab secara akurat maka sekarang manfaatnya apa dari penelitian tersebut? Manfaat penelitian untuk menjelaskan kegunaan penelitian tersebut.

Penelitian ini akan memberikan manfaat bagi berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat yang bisa diperoleh dari hasil penelitian ini adalah:

1. Manfaat secara ilmiah

- a. Untuk menambah khasanah pengetahuan ilmiah di dalam studi administrasi dan pembangunan umumnya dan pembangunan bidang pelayanan publik pada khususnya terkait dengan implementasi Pelayanan Pendaftaran e-KTP.

- b. Sebagai referensi dalam kepenulisan ilmiah berikutnya yang berkaitan dengan pelayanan publik (umum), administrasi kependudukan dan catatan sipil.
- c. Sebagai bahan komparasi dengan hasil karya ilmiah yang lain yang memiliki hubungan secara ilmiah.

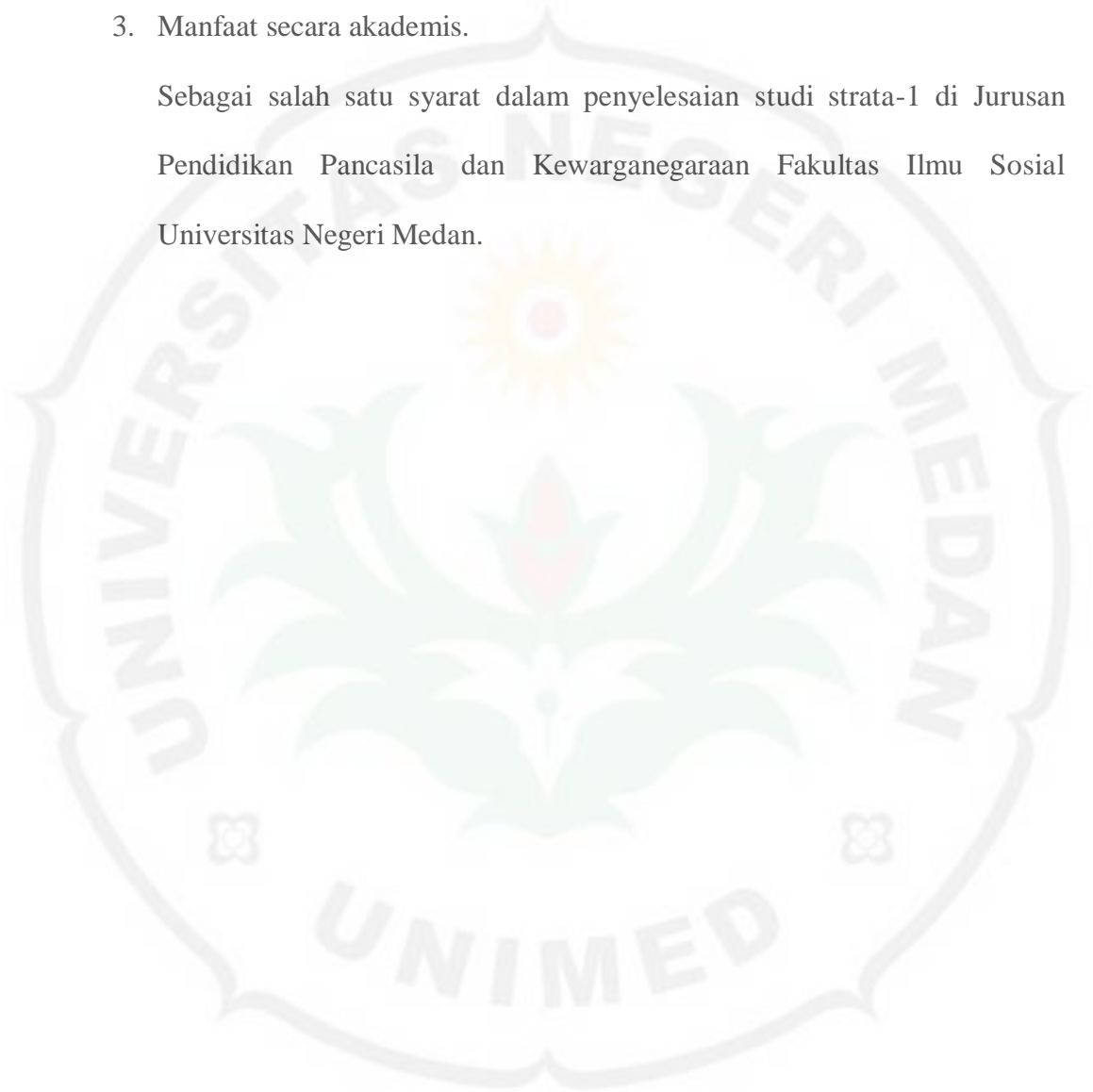
2. Manfaat secara praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Dapat dijadikan sebagai kontribusi terhadap pemecahan permasalahan yang terkait dengan operasional pelayanan pendaftaran e-KTP bagi instansi penyelenggara e-KTP tersebut terkhusus pejabat dinas kependudukan dan catatan sipil.
- b. Sebagai acuan dalam menentukan kebijakan yang berkaitan dengan kependudukan dan catatan sipil. Sebab penelitian ini menyajikan beberapa permasalahan mendasar terkait masalah kependudukan sebagaimana dikemukakan di atas.
- c. Sebagai masukan baru bagi para penulis maupun dalam literatur perpustakaan yang berkaitan dengan masalah-masalah studi administrasi kependudukan dan pembangunan sektor *real* mengenai perbaikan pelayanan publik.

3. Manfaat secara akademis.

Sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian studi strata-1 di Jurusan Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Medan.



THE
Character Building
UNIVERSITY