

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan berkembangnya tuntutan agar pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pemerintahan dapat lebih maksimal, maka pelayanan prima yang mempunyai sistem pelayanan berorientasi kepada kepentingan pengguna jasa dan dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa tersebut juga harus dapat ditingkatkan, sehingga penyelenggaraan pelayanan tersebut dapat dikatakan berhasil. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan, kepuasan penerima dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Negara dan pemerintah dibutuhkan untuk mengatur masyarakat guna melayani kepentingan rakyat. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami perubahan seiring meningkatnya tuntutan rakyat. Pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan merupakan salah satu tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka melayani masyarakat umum, yang meliputi tugas dan fungsi, mendaftarkan dan menerbitkan KTP (kartu tanda penduduk), Kartu Keluarga, serta berbagai Akta

Catatan Sipil maupun pencatatan Mutasi dan pengelolaan Data Penduduk. Salah satu program yang mulai diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik saat ini oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat berupa penerapan program Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau disebut juga E-KTP.

Program E-KTP di Indonesia dilandasi oleh Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Definisi dari E-KTP yaitu dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada *database* kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu KTP yang tercantum Nomor induk Kependudukan (selanjutnya disebut NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di E-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan paspor, surat Izin mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya. (*sumber: <http://repository.usu.ac.id/Chapter%20I.pdf>, diakses tanggal 12 Februari 2015*).

Adanya E-KTP ini tentunya masyarakat dapat mendukung peningkatan keamanan negara melalui tertutupnya peluang adanya KTP ganda atau KTP palsu di mana selama ini para pelaku kriminal termasuk teroris, TKI ilegal dan perdagangan manusia sering menggunakan KTP ganda atau KTP palsu tersebut untuk memalsukan identitas diri agar tidak teridentifikasi oleh pihak berwajib. Jumlah

KTP palsu yang sangat besar tersebut dapat dipastikan bahwa dengan menggunakan KTP manual pemerintah sering mengalami kecolongan dalam mengawasi penggunaan KTP manual, karena KTP manual dapat dibuat dengan mudah dimana saja, apalagi jika memiliki orang dalam disebuah instansi kecamatan. Dengan demikian masyarakat yang tidak bertanggungjawab dapat dengan leluasa melakukan kecurangan dan penyimpangan dengan menggunakan KTP manual.

Penyebutan kata elektronik dalam kartu tanda penduduk berbasis elektronik didasarkan atas dibuatnya rekaman elektronik dan kode keamanan tertentu dalam blangko KTP berbasis NIK yang nanti akan diberikan kepada penduduk, sehingga yang dimaksud dengan KTP berbasis NIK tidak lain adalah KTP berbasis elektronik E-KTP itu sendiri. Dalam Perubahan Pertama Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 disebutkan mengenai batas waktu proses Program E-KTP bertujuan untuk menghentikan berbagai kerugian negara yang timbul dari tidak tertibnya administrasi kependudukan serta terbitnya KTP dengan identitas tidak benar, KTP palsu dan KTP ganda, TKI (tenaga kerja indonesia) ilegal, *trafficking* (perdagangan orang), terorisme dan kejahatan perbankan.

Pelaksanaan Program E-KTP tersebut didukung oleh anggaran yang besar, perencanaan teknis yang matang, oleh karena itu ditargetkan selesai 3 tahun disertai dengan komitmen yang tinggi dari pemerintah bahwa program E-KTP harus sukses. Tidak boleh ada kerugian keuangan negara yang ditimbulkan oleh program E-KTP. Proyek E-KTP dikerjakan dalam dua tahap. Tahap pertama dimulai pada 2011 dan berakhir pada akhir 2013 yang mencakup 67 juta

penduduk di 197 kabupaten/kota. Tahap kedua dilakukan di 300 kabupaten/kota lain di Indonesia Bagian Timur sepanjang 2012 untuk 105 juta penduduk. Secara keseluruhan pada akhir 2012 setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki E-KTP. (<http://pasca.gunadarma.ac.id>)

Bandar Lampung merupakan salah satu kota yang juga melaksanakan program E-KTP. Kecamatan Rajabasa Bandar Lampung adalah salah satu kecamatan yang berada di Kota Bandar Lampung yang mulai mengimplementasikan E-KTP. Dalam pembuatan E-KTP ini masyarakat tidak dipungut biaya atau gratis karena telah mendapatkan anggaran dari APBN dalam pembuatan E-KTP tersebut, namun Berdasarkan hasil observasi peneliti di lapangan proses pembuatan E-KTP di sejumlah daerah masih terjadi pungutan biaya.

E-KTP belum lama diluncurkan dan peralatannya masih terbatas, proses data yang lambat serta sosialisasinya yang kurang, salah satu contoh kurangnya sosialisasi misalnya masyarakat beralasan tidak memperoleh informasi dari RT atau kelurahan setempat terkait keharusan membuat E-KTP sehingga belum ada rencana untuk mengurusnya, masyarakat juga menilai E-KTP belum cukup penting untuk dimiliki, selain itu juga masyarakat mengeluh tidak dapat pelayanan E-KTP karena ditolak pihak kecamatan dengan alasan penuhnya antrian warga dan ketidaksanggupan kecamatan melayani seluruh kebutuhan masyarakat dalam waktu yang singkat, banyak alat perekam E-KTP yang rusak, lalu masyarakat memandang kinerja pemerintah dalam menjalankan program E-KTP masih belum optimal, masih banyak kendala-kendala yang terjadi dilapangan seperti kurangnya

peralatan yang diberikan di beberapa daerah – daerah, serta memerlukan waktu lama dalam proses pengadaan pembelian genset.

Implementasi merupakan suatu tahap yang penting dalam kebijakan publik. Meskipun suatu kebijakan telah memiliki tujuan yang baik, namun dalam pengimplementasiannya terjadi kegagalan maka tujuan dari program tersebut tidak akan tercapai. Begitu pula dengan program E-KTP ini, walaupun program ini memiliki tujuan yang baik, namun tidak diimplementasikan dengan baik maka program ini tidak akan berhasil mencapai tujuannya. Berdasarkan pemaparan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **Implementasi Program E-KTP Di Kecamatan Rajabasa Kota Bandar Lampung.**

## **B. Perumusan Masalah**

Sesuai dengan judul penelitian, maka perumusan masalah yang akan diteliti adalah :

1. Bagaimanakah implementasi program elektronik kartu tanda penduduk E-KTP di Kecamatan Rajabasa kota Bandar Lampung?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian sebagaimana permasalahan penelitian yang telah dikemukakan diatas adalah :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis mengenai implementasi program E-KTP di Kecamatan Rajabasakota Bandar Lampung.
2. Untuk mendeskripsikan hambatan-hambatan dalam dalam program implementasi proram E-KTP di Kecamatan Rajabasa kota Bandar Lampung.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan penambahan ilmu pengetahuan dalam khasanah Ilmu Administrasi Negara, terutama tentang studi implementasi.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan atau referensi bagi instansi terkait dalam pelaksanaan program E-KTP serta masyarakat pengguna jasa layanan publik.