

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (*Information and communication Technology/ICT*) semakin berkembang. Hal tersebut sejalan dengan perkembangan dunia IPTEK (Ilmu Pengetahuan dan Teknologi) yang telah membawa manfaat sehingga dapat membantu memudahkan masyarakat dalam menjalani kehidupan sehari-hari. Namun kemunculannya tidak dipungkiri akan memberikan dampak negatif yang akan timbul atas kemunculan IPTEK tersebut, meskipun demikian dampak negatif sering kali ditutupi oleh dampak positif yang membawa ke arah yang bermanfaat atas perkembangan IPTEK.

Dalam kehidupan sehari-hari perkembangan teknologi tidak bisa kita hindari karena kemajuan teknologi selalu beriringan dan menyesuaikan dengan kemajuan ilmu pengetahuan yang begitu masif. Kehadiran teknologi dan informasi memberikan banyak kemudahan, misalnya kemudahan memperoleh informasi dan bertransaksi. Selain itu juga dapat membantu masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari, karena segala aktivitasnya dapat dilakukan dengan cepat, tepat dan murah, sehingga akan meningkatkan produktifitas kerja.

Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dikembangkan dalam pemerintahan atau yang disebut dengan E-Government, E-Government merupakan sebuah pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintahan untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam

berhubungan dengan masyarakat, pada intinya E Government adalah penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan aktivitas-aktivitas pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisien dan sarana penyampaian pelayanan sehingga dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses kebijakan pemerintah sehingga program yang dirancang oleh pemerintah dapat berjalan dengan lancar.

Salah satu implementasi *E-Government* dalam pelayanan publik yang menggunakan teknologi dan informasi adalah pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik). Melihat begitu heterogen nya penduduk Indonesia maka diperlukan sebuah data kependudukan yang akurat dengan ditempuh oleh pemerintah menggunakan *database* kependudukan secara nasional dan dipergunakan untuk memberikan sebuah identitas kepada seluruh masyarakat menggunakan sistem *biometric* yang nantinya akan terhubung ke dalam satu *database* nasional, sehingga setiap masyarakat hanya membutuhkan 1 (satu) Kartu Tanda Penduduk saja.

KTP-el merupakan salah satu program nasional yang harus dilaksanakan oleh pemerintah diseluruh daerah, karena pelaksanaan nya dipandang relevan dengan rencana pemerintah untuk mengupayakan dan menciptakan pelayanan publik yang dinilai berkualitas dengan basis teknologi untuk mendapatkan hasil data kependudukan yang lebih cepat dan sesuai. Selain itu KTP Elektronik telah memenuhi semua ketentuan yang telah diatur dalam Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 atas perubahan Undang-Undang No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Melihat hal itu, pemerintah sebagai pelaksana mempunyai tanggung jawab penuh atas program tersebut dengan sebaik-baiknya, sehingga akan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintah. Dibuatnya suatu kebijakan dalam hal ini pembuatan KTP-el dimaksudkan lembaga pemerintah memberikan pelayanan yang berkaitan dengan pembuatan KTP-el secara prima sehingga tidak ada lagi masyarakat yang mengeluh, memprotes dan harus menunggu waktu penyelesaian yang cukup lama.

Pemerintah dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya menggunakan birokrasi sebagai alat untuk menjalankan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah, sebagai pelaksana pelayanan aparat birokrasi berkewajiban untuk memberikan sebuah pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan dan kebutuhan pada organisasi pemerintah dengan tetap memperhatikan hak dan kewajibannya antara yang melayani dan dilayani sesuai standar pelayanan yang berlaku.

Dalam melaksanakan tugas birokrasi pemerintahan dalam memberikan pelayanan tidak terlepas peranan perilaku aparatur birokrasi yang secara langsung menentukan wujud dari pelayanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Seperti halnya yang ditemukan di tengah masyarakat, khususnya pada aktivitas pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan, dalam hal ini Kecamatan merupakan perangkat wilayah dalam kerangka asas desentralisasi yang meyakinkan kepada pemerintah daerah bahwa Kecamatan menjadi ujung tombak layanan publik pemerintah Kabupaten/Kota. Peran Kecamatan sebagai penyelenggara pelayanan publik dapat disinergikan dengan peran

dinas atau satuan kerja perangkat daerah (SKPD) lain dimana Kecamatan adalah garis depan bagi dinas atau SKPD lain yang mana segala urusan ke dinas hendaknya mendapatkan pengesahan dari Kecamatan, dalam memberikan pelayanan publik di Kecamatan ada yang berhasil menerapkan pelayanan secara prima dan ada pula yang belum prima dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, tidak terlepas dari peranan perilaku aparat birokrasi suatu organisasi, seperti halnya fenomena yang peneliti temukan pada kasus yang ada di Kecamatan Coblong Kota Bandung, Kecamatan Coblong menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pembuatan KTP-el namun pelaksanaannya masih ditemukan bahwa adanya masyarakat yang sering mengeluh, memprotes, kecewa bahkan mengadakan aktivitas pelayanan yang tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan Standar Operasional Pekerjaan (SOP), seperti masyarakat mengeluhkan aktivitas pelayanan dalam pembuatan KTP-el yang pelayanannya kurang terbuka, kurang jelas dan pasti.

Kenyataan nya dalam memberikan pelayanan dirasakan oleh masyarakat yang sedang membuat KTP-el, sehingga perlu dipertimbangkan perilaku birokrasi aparatur Kecamatan yang memberikan pelayanan pembuatan KTP-el kepada masyarakat. Perilaku birokrasi merupakan suatu perbuatan atau tindakan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam aktivitas birokrasi seperti memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penyedia layanan tidak boleh berlaku diskriminatif kepada para penerima layanan. Pelayanan tersebut dapat dilihat dari sikap perilaku pemberi layanan yang teguh pada prinsip-prinsip dan aturan pelayanan dan juga ditunjukkan dengan perilaku

tegas kepada penerima layanan tersebut tanpa ada perbedaan perlakuan antara penerima layanan satu dengan yang lainnya (Karniawati & Apriati, 2017:4). Berbicara perihal pelayanan tidak akan ada habis nya, sering kali masalah muncul karena harapan dan kenyataan nya terbalik, dalam hal ini di Kecamatan Coblong mempunyai harapan terwujudnya tertib administrasi namun dalam faktanya dilapangan masih banyak masyarakat yang wajib memiliki KTP-el masih belum mencapai rasio penduduk, terlihat bahwa pelayanan yang diberikan belum prima, ditambah lagi dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk tidak dikenakan biaya dalam prosedurnya, namun yang terjadi dilapangan terlihat masih adanya penyelewengan dalam pelaksanaan proses tersebut karena masyarakat menginginkan penertiban KTP-el nya dengan lancar dan cepat.

Kartu Tanda Penduduk menjadi identitas resmi penduduk yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah pernah nikah wajib memiliki KTP-el sebagai bukti diri yang ditertibkan oleh instansi pelaksanaan yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Setiap penduduk hanya memiliki satu KTP-El. Hal ini diatur dalam Peraturan Daerah Kota Bandung No. 07 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan ditertibkan dan ditandatangani oleh Kepala Instansi pelaksana yang diberikan kepada penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap, berumur 17 (tujuh belas) tahun wajib dilaporkan kepada Instansi Pelaksana selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari sejak terjadinya perubahan data.

Peneliti menemukan permasalahan yang terjadi pada perilaku aparatur birokrasi dalam pembuatan KTP-el, aparatur Kecamatan kurang memiliki perilaku kepedulian

yang mengakibatkan masih rendahnya aparatur birokrasi menanggapi keluhan dan kebutuhan masyarakat dalam pembuatan KTP-el yang rusak, kurang memiliki perilaku disiplin dalam mematuhi aturan, serta menjalankan tugas dan fungsinya, kurang memiliki perilaku tanggungjawab kerja dalam memberikan pelayanan yang prima sehingga masih banyak yang belum tuntas dalam menyelesaikan pembuatan KTP-el yang rusak (jabarekspres.com 2018), sejalan dengan hal itu pelaksanaan pelayanan tidak berjalan secara optimal sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Penyebab perilaku birokrasi aparatur Kecamatan tidak memunculkan perilaku birokrasi yang baik, hal ini disebabkan masih kurangnya Sumber Daya Manusia yang bertugas dalam menginput data Pelayanan Administrasi Kecamatan kedalam komputer untuk diproses lebih lanjut, adapun jumlah Sumber Daya Manusia nya hanya berjumlah 3 (tiga) orang jumlah inilah dirasa masih kurang dikarenakan tugas yang dikerjakan cukup banyak untuk menerima permohonan pelayanan administrasi, pengoreksian serta menyusun dokumen yang akan dilampirkan dalam permohonan pelayanan.

Menurut pasal 1 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwasanya tugas pemerintah yaitu memberikan pelayanan kepada warganya dengan standar pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur, selain itu terdapat permasalahan yang terjadi mengenai kondisional penunjang pelayanan yaitu kurang optimalnya jaringan akses internet yang menjadi alat pendukung pelayanan, hal itu ditandai dengan kurang stabilnya koneksi internet pada saat melakukan pelayanan, sehingga mengakibatkan data pelayanan yang telah dibuat terhambat dalam proses pengiriman data ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota

Bandung. Hal itu diakibatkan karena terdapat 33 (tiga puluh tiga) unit komputer untuk melakukan pelayanan digunakan oleh semua aparatur di Kecamatan sehingga berdampak ketidak stabilan jaringan internet dalam menginput data.

Pembuatan KTP-el merupakan hal yang paling utama dan sangat penting, dikarenakan identitas seseorang untuk dikenali dan dibutuhkan demi kepentingan yang bersangkutan di dalam kehidupan sehari-hari misalnya membuat Surat Izin Mengemudi persyaratan nya menggunakan KTP-el.

Penelitian mengenai pembuatan KTP-el sudah banyak diteliti oleh beberapa peneliti sebelumnya diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Sembiring (2016) dengan judul Perilaku Aparat Birokrasi Dalam Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-Ktp) (Studi Deskriptif Di Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat), menggunakan metode penelitian kualitatif dengan hasil penelitian ini menjelaskan bahwa perilaku aparat birokrasi Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat dalam pelayanan meliputi kepedulian, kedisiplinan, dan tanggung jawab berjalan baik tetapi sebagian masyarakat masih ada yang merasa bahwa perilaku aparat birokrasi yang tidak baik.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Firdaus (2016) “Perilaku Birokrasi Sebagai Faktor Determinan Dalam Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Cimaung Kabupaten Bandung (Studi Kasus Pembuatan E-KTP)” metode penelitian nya menggunakan pendekatan deskriptif. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan adanya tingkat hubungan yang cukup erat antara perilaku birokrasi dengan kualitas pelayanan pada Kecamatan Cimaung Kabupaten Bandung sesuai dengan karakteristik-karakteristik perilaku birokrasi dan aspek-aspek kualitas pelayanan.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Irawan (2017) “Kinerja Pegawai Kecamatan Palaran Dalam Proses Pelayanan Pembuatan (E-KTP) Di Kecamatan Palaran Kota Samarinda” metode penelitian dilakukan dengan kepustakaan, observasi dan wawancara hasil penelitian menjelaskan bahwa dalam kinerja para pegawai pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP dapat dikatakan sudah cukup baik, dan tidak terlalu membingungkan masyarakat sebagai pemohon, sarana dan prasarana yang tersedia dapat dikatakan cukup menunjang kegiatan pelayanan.

Pada penelitian-penelitian yang disebutkan diatas, terdapat persamaan dengan penelitian yang peneliti lakukan. Persamaan tersebut adalah kesamaan fokus penelitian pada pelayanan pembuatan KTP-El. Sedangkan perbedaan peneliti-peneliti terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah lokasi penelitian, teori yang digunakan dan tahun pelaksanaan penelitian. Peneliti memfokuskan penelitian di Kecamatan Coblong Kota Bandung dengan menggunakan metode penelitian kualitatif.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“PERILAKU APARATUR BIROKRASI PEMERINTAH DALAM PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL) PADA KECAMATAN COBLONG KOTA BANDUNG”**



## **1.2 Rumusan Masalah**

Dilihat dari permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka untuk mempermudah arah dan proses pembahasan peneliti merumuskan masalah “Bagaimana Perilaku Aparatur Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Pada Kecamatan Coblong Kota Bandung ?

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maksud penelitian yang penulis lakukan mengenai Bagaimana Perilaku Aparatur Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Pada Kecamatan Coblong Kota Bandung. Adapun tujuan yang dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perilaku aparatur Kecamatan Coblong dalam pelayanan pembuatan KTP-el yang berkaitan dengan kepedulian sebagai aparat birokrat.
2. Untuk mengetahui perilaku aparatur Kecamatan Coblong dalam pelayanan pembuatan KTP-el yang berkaitan dengan kedisiplinan sebagai aparat birokrat.
3. Untuk mengetahui perilaku aparatur Kecamatan Coblong dalam pelayanan pembuatan KTP-el yang berkaitan dengan tanggungjawab sebagai aparat birokrat.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan untuk menambah wawasan dan bermanfaat bagi semua pihak yaitu diantaranya sebagai berikut :

## 1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan sumbangan pemikiran dan pengembangan ilmu pengetahuan khususnya Ilmu Pemerintahan.

## 2. Kegunaan Praktis

### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan pengalaman, serta semangat belajar peneliti dalam melakukan suatu penelitian mengenai perilaku aparatur birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP-el di Kantor Kecamatan Coblong Kota Bandung.

### b. Bagi Instansi

Diharapkan penelitian ini berguna sebagai masukan bagi Kecamatan yang ada di Kota Bandung khususnya Kecamatan Coblong mengenai perilaku aparatur birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP-el.

### c. Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini mampu memberikan pemahaman kepada masyarakat sebagai bahan informasi mengenai perilaku aparatur birokrasi dalam pembuatan KTP-el