BAB I
PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini penggunanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di dunia telah semakin luas dan berkembang pesat. Hal tersebut merupakan dampak dari perkembangan dunia Ilmu Pengetahuan dan Teknologi. Satu sisi, perkembangan dunia IPTEK telah membawa banyak manfaat yang banyak bagi kehidupan manusia, meskipun ada dampak negatif yang diberikan oleh pengaruh perkembangan kemajuan IPTEK, namun hal ini seolah tertutupi oleh dampak positif atau manfaat dari kemajuan IPTEK. Perkembangan termasuk adalah perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi yang semakin maju tidak bisa dihindari dalam kehidupan sehari-hari, karena kemajuan teknologi akan berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan perkembangan ilmu teknologi.

Berlakunya otonomi daerah yang tertuang dalam Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 dimana otonomi daerah didefinisikan sebagai hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, pemerintah daerah dalam hal ini adalah pemerintah daerah kabupaten/kota mempunyai hak dan wewenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahannya sendiri.

Kependudukan dan catatan sipil merupakan salah satu urusan wajib pemerintahan daerah yang harus dilaksanakan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Pelayanan administrasi kependudukan yang terdiri dari pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil merupakan sub bagian dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik kepada masyarakat.

Pemanfaatan Teknologi informasi dan Komunikasi pada pemerintahan atau dikenal dengan istilah *Electronic Government* (*e-Government)* telah dikembangkan dalam berbagai bentuk untuk menunjang dalam melaksanakan tugas pemerintah dalam era globalisasi ini. Perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi menghasilkan manfaat positif bagi manusia khususnya pemerintah dan memberikan banyak kemudahan seperti kemudahan memberikan informasi kepada masyarakat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu pemerintah dan masyarakat dalan menjalankan aktifitasnya, karena kegiatan apapun akan dapat dengan mudah, cepat, dan tepat sehingga produktifitas kerja akan meningkat. Pemanfaatan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di pemerintah memperlihatkan bermunculannya berbagi jenis kegiatan yang berbasis teknologi seperti dalam bidang pemerintahan *(e*-KTP*)*, pendidikan *(e-education, e-learning)*, kesehatan *(e-mediacine, e-laboratory),* dan yang lainnya, yang semuanya itu menggunakan elektronik.

Pemerintah menerapkan *e-government* yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis, transparan, bersih, adil, akuntabel, bertanggung jawab, responsife, efiktif dan efisien. Konsep *e-Government* yang diinstruksikan

dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government,* pada perkembangannya telah diterapkan dalam penyelenggaraan *e*-KTP. *e-Government,* memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informasi pada berbagai aspek kehidupan, serta untuk peningkatan daya saing dengan negara-negara lain. Seperti yang tercantum dalam UU No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, *e-Government,* menerapkan sistem pemerintahan dengan berbasis elektronik agar dapat memberikan kenyamanan, keamanan, transparansi dan meningkatkan interaksi dengan masyarakat, serta meningkatkan partisipasi publik.

e-Government dalam pelayanan publik dengan teknologi dan informasi yang saat ini sedang dilaksanakan dalam bidang pemerintahan adalah elektronik Kartu Tanda Penduduk (*e*-KTP). *e*-KTP merupakan salah satu program nasional yang dilaksanakan oleh pemerintah di setiap daerah, karena pelaksanaan *e*-KTP dipandang sangat relevan dengan rencana pemerintah dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas yang berbasis teknologi untuk mendapatkan hasil data kependudukan yang lebih tepat dan akurat. Pemerintah telah membuat program *e*-KTP melalui Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) sejak tahun 2006.

e-KTP sudah memenuhi ketentuan-ketentuan yang sudah di atur dalam UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan, Peraturan Presiden No. 26 tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) secara nasional, serta Peraturan Presiden No.35 tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden No.26 tahun 2009. Pemerintah hendak melaksanakan program

yang sudah berjalan dengan sebaik-baiknya sehingga berjalan dengan baik dan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah dan swasta karena *e*-KTP tidak mempersulit dalam pelaksanaanya. *e*-KTP merupakan KTP yang berbasis elektronik yang dibuat oleh pemerintah dengan menggunakan sistem komputer sehingga dalam penggunaannya di harapkan lebih mudah, cepat, akurat dan aman.

Dalam rangka membangun kualitas kinerja pemerintahan yang efektif dan efisien, diperlukan waktu untuk memikirkan bagaimana mencapai kesatuan kerjasama sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat diperlukan otonomi serta kebebasan dalam mengambil keputusan mengalokasikan sumberdaya, membuat pedoman pelayanan, anggaran, tujuan, serta target kinerja yang jelas dan terukur. Kinerja pemerintah mendapat sorotan tajam dari masyarakat, dengan adanya kebebasan dalam menyampaikan pendapat (aspirasinya), banyak ditemukan kritikan yang pedas terhadap kinerja pemerintah, baik itu secara langsung (melalui forum resmi atau bahkan demonstrasi) maupun secara tidak langsung (melalui tulisan atau surat pembaca pada media massa).

electronic Kartu Tanda Penduduk (*e*-KTP) dapat melayani masyarakat terutama dalam melakukan transaksi pemerintahan dengan cepat, tepat, dan tentunya akan membuat semuanya lebih mudah, simpel dan efisien. Harapan dari terselenggaranya *electronic* Kartu Tanda Penduduk (*e*-KTP) dari masyarakat tidak lepas juga dari harapan pemerintah yaitu menjadikan pemerintah Kota Cimahi kearah

yang lebih baik dalam hal kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi

Fokus utama dari pelayanan administratif/administrasi kependudukan meliputi; pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Kegiatan pendaftaran penduduk, meliputi; pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Kegiatan pendaftaran penduduk meliputi penerbitan KK, KTP, mutasi penduduk, pengelolaan database kependudukan, pencatatan dan penerbitan surat keterangan kependudukan, Penerbitan Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM), penerbitan Kartu Identitas Kerja (KIK) dan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) kegiatan pencatatan sipil berupa; pencatatan dan penerbitan akta kelahiran, pencatatan dan penerbitan akta kematian, pencatatan dan penerbitan akta perkawinan bagi yang bukan beragama islam, pencatatan dan penerbitan akta perceraian bagi yang bukan beragama islam, pencatatan dan penerbitan akta pengangkatan anak, pencatatan dan penerbitan akta pengakuan dan pengesahan anak sedangkan kegiatan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang menggunakan Sistem Informasi Administrasi dan Kependudukan (SIAK) merupakan alat untuk memfasilitasi pengelolaan database kependudukan, penerbitan Nomer Induk Kependudukan (NIK), dan penerapan e-KTP. *(Sumber : LAKIP 2011_3 disddukisi.docx akhir27feb12)*

Penertiban administrasi kependudukan dalam praktiknya melibatkan institusi terbawah mulai dari tingkat RT, RW, Kelurahan dan Kecamatan, tidak ketinggalan dari unsur Kantor kementrian Agama/Penghulu, Gereja dan tenaga medis sehingga

perlu adanya sinergitas program yang didukung oleh kesadaran masyarakat. Pemahaman proses dan mekanisme kerja dipahami melalui sosialisasi kepada seluruh lapisan mayarakat. Peningkatan kualitas pelayanan meliputi jenis, kuantitas dan kualitas pelayanan terhadap masyarakat sehingga masyarakat dapat memperloleh pelayanan sebaik-baiknya, dengan kualitas yang memadai sesuai kebutuhan masyarakat yang ditandai pemberian pelayanan secara cepat, tepat dan mudah dengan mengoptimalkan sarana dan prasarana yang ada dan Sumber Daya Manusia yang tersedia. *(Sumber : LAKIP 2011_3 disddukisi.docx akhir27feb12)*

Permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan perekaman dan pembuatan *e*-KTP, terutama di Kota Cimahi menunjukkan bahwa pelayanan informasi belum terlaksana secara efektif, banyaknya warga Kota Cimahi yang berada di luar kota untuk bekerja, untuk bersekolah di luat Kota Cimahi dan luar Kota Jawa Barat, keterbatasan alat perekam dan sering eror sehingga memperlambat kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam melaksanakan tugas pembuatan *e*-KTP. Belum optimalnya perekaman data penduduk dalam rangka pelaksanaan program nasional *e*-KTP dikarenakan masih belum validnya data penduduk yang wajib ber-KTP. Dampak dari hal tersebut mengakibatkan belum optimalnya perekaman *e*-KTP di Kota Cimahi, Masih rendahnya kesadaran penduduk dalam pelaksanaan administrasi kependudukan dan kurangnya pemahaman akan prosedur dan mekanismenya, Belum terintegrasinya sistem pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dalam suatu database kependudukan yang valid dan akurat. Permasalahan yang menyangkut kesadaran masyarakat yang dirasakan masih kurang

yaitu dalam pendaftaran penduduk tetap menjadi permasalahan yang harus terus diupayakan secara optimal.

Berikut adalah kutipan artikel mengenai masalah *e*-KTP yang belum mencapai target di Kota Cimahi :

> Target pencapaian program elektronik KTP (e-KTP) di Kota Cimahi yang sedianya harus rampung pada April, terpaksa mundur. Sampai saat ini baru 281.600 atau sekitar 77,98 persen warga kota Cimahi yang sudah membuat *e*-KTP. Sedangkan target mencapai 361.114 jiwa. "Dengan demikian, sisa 79.514 jiwa yang belum melaksanakan perekaman tersebut, Disdukcapil merasa pesimis bisa mewujudkan seluruhnya sampai akhir bulan ini," kata Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Cimahi Huzein Rachmadi.
> Banyak penyebab yang membuat terhambatnya kinerja pengurusan *e*-KTP. Misalnya, ditemukannya KTP ganda yang dimiliki oleh sejumlah warga, warga yang meninggal tapi belum ada laporan kepada dinas. Selain itu banyaknya warga yang kerja atau sekolah di luar Cimahi menjadi bagian penghambat juga. Target pembuatan *e*-KTP, lanjutnya, hanya maksimal sampai 80%, padahal dalam pengerjaannya sudah optimal mengupayakan pencapaian target tersebut.
> Warga yang bermasalah dalam pembuatan *e*-KTP di Kota Cimahi mencapai 100 orang per RW. Jumlah RW itu mencapai 312 dan terdapat 331.200 yang perlu dibereskan persyaratanya. Disdukcapil akan berupaya menyelesaikan *e*-KTP sebagai persiapan menjelang Pemilihan Gubernur dan Presiden.
> Upaya mengejar target perangkat yang beroperasi di Kota Cimahi berjumlah 43 set dan terpasang di 15 kelurahan akan dimaksimalkan. Selain itu, Disdukcapil menyediakan layanan mobile enrollment. Sumber (http://www.soreangonline.com/e-ktp-di-cimahi-belum-penuhi-target-7798-terlayani-sisanya menyusul,1262.html/[25/05/2013, 15.00]) Hari: Jumat, 27 April 2012 oleh Bung Wir

Kurangnya kesadaran dari warga masyarakat Kota Cimahi menunjukan rendahnya keinginan dan kurangnya antusias masyarakatnya dalam pelaksanaan perekaman dan pembuatan *e*-KTP. Salah satu faktor dari kurangnya kesadaran dari masyarakat Kota Cimahi adalah dikarenakan kurangnya sosialisasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam mensosialisasikan

pembuatan *e*-KTP sehingga banyak masyarakat yang tidak mengetahui kapan dan dimana pembuatan *e*-KTP tersebut. Selain itu sebagaian besar masyarakat Kota Cimahi yang bekerja menjadi buruh di pabrik-pabrik yang berada di sekitar kawasan Kota Cimahi sehingga banyak masyarakatnya yang tidak melakukan perekaman dan pembuatan e-KTP

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, peneliti bermaksud untuk mengambil judul **"Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi " (Studi Kasus Tentang Pembuatan *e*-KTP)**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka fokus permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

Bagaimana Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi kinerja Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi (Studi Kasus Tentang Pembuatan *e*-KTP)

1.3 Maksud dan Tujuan

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menganalisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi " (Studi Kasus Tentang *e*-KTP)

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui kemampuan kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi " (studi kasus tentang pembuatan *e*-KTP)
2. Untuk mengetahui motivasi kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi " (studi kasus tentang pembuatan *e*-KTP)

1.4 . Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis, sebagai berikut:

1. Kegunaan bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman, wawasan, pengetahuan dan memberikan pemahaman mengenai Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi " (studi kasus tentang pembuatan *e*-KTP)

2. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan khususnya dalam rangka mengembangkan teori-teori mengenai konsep *e-Government.*

3. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini mudah-mudahan dapat dijadikan pertimbangan dan masukan dalam rangka penerapan *e-Government,* khususnya bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam menangani permasalaham dalam pembuatan *e*-KTP.