BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi menghasilkan manfaat positif bagi kehidupan manusia dan memberikan banyak kemudahan, seperti kemudahan dalam mendapatkan informasi dan kemudahan berinteraksi, perkembangan teknologi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilakukan dengan cepat, murah, dan tepat, sehingga produktivitas kerja akan meningkat.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperlihatkan berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, seperti dalam dunia pemerintah (*e-government),* yang di dalamnya memiliki program seperti dalam bidang pemerintah (*e-KTP),* pendidikan (*e-education),* kesehatan (*e-medicin)* dan lainnya, yang kesemuanya itu berbasis elektronik.

Pemerintah menerapkan *e-government* yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis, transparan, bersih, adil, akuntabel, bertanggung jawab, responsif, efektif dan efisien. *e-Government* memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informasi pada berbagai aspek kehidupan, serta untuk peningkatan daya saing dengan negara-negara lain seperti tercantum dalam Undang-undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektonik.

e-Government menerapkan sistem pemerintahan dengan berbasis elektronik agar dapat memberikan kenyamanan, meningkatkan transportasi, dan meningkatkan interaksi dengan masyarakat, serta meningkatkan partisipasi publik.

Penyelenggara administrasi kependudukan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 adalah terwujudnya Tertib Database Kependudukan, Tertib Penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK), Tertib Dokumen Kependudukan.

Untuk mewujudkan tujuan utama penyelenggaraan administrasi kependudukan tersebut, perlu penerapan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang Berbasis NIK secara Nasional (KTP Elektronik) untuk setiap penduduk wajib KTP. Peraturan presiden No 26 tahun 2009 tentang penerapan KTP Berbasis NIK secara nasional sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden no 35 tahun 2010, antara lain mengamanatkan bahwa penerapan KTP Elektronik sudah harus selesai selambat-lambatnya akhir tahun 2012. (http//www.e-ktpbandung.go.id)

E-KTP merupakan KTP nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang diatur dalam UU No.23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden No 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional, dan Peraturan Presiden No 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas peraturan presiden No 26 Tahun 2009.

Pemerintah perlu melaksanakan program tersebut dengan sebaik-baiknya, sehingga nanti akan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintahan dan swasta karena E-KTP merupakan KTP elektronik yang dibuat dengan sistem komputer, sehingga dalam penggunaannya nanti diharapkan lebih mudah, cepat dan akurat. Pemerintah membuat kebijakan program E-KTP baik bagi masyarakar, bangsa, dan Negara dimaksud agar terciptanya tertib administrasi.

Selain itu diharapkannya agar menghindari dari hal-hal yang tidak diinginkan, seperti mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda atau KTP palsu yang selama ini banyak disalahgunakan oleh masyarakat dan menyebabkan kerugian bagi Negara. (http//www.e-ktp.co.id)

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

Seperti halnya di Negara lain, di Indonesia juga mengalami berbagai permasalahan terkait database kependudukan dalam program penyelesaian KTP Elektronik (E-KTP). Dalam hal ini misalnya penduduk suatu daerah yang menempuh pendidikan di luar kota/mahasiswa dan para jama'ah haji yang segera ingin berangkat ke tanah suci dengan membuat KTP di daerah lain. Menyikapi hal tersebut, pihak Kementerian Dalam Negeri (kemendagri) mengambil langkah konkret guna mengatasi permasalahan tersebut.

Para mahasiswa yang menempuh pendidikan di luar kota akan diberi kemudahan untuk melakukan rekam data E-KTP dimana dia kuliah. Dengan demikian, program E-KTP ini segera selesaikan setidaknya dalam 2 tahun, sesuai dengan yang direncanakan.

Drs. Triyatmanta dari Kemendagri, menyatakan bahwa pihaknya ditarget selama 2 tahun untuk meyelesaikan program EKTP ini. Dengan terobosan ini, setidaknya akan mengurangi atau menghindari adanya manipulasi data serta

adanya KTP ganda. Triyatmana menambahkan, saat ini tercatat sekitar 480.000 data KTP ganda dalam pelaksanaan program E-KTP. Dan jika hal ini tidak ditanggulangi, maka kepemilikan E-KTP bisa disalahgunakan. Salah satu penyebab dari hal itu adalah seseorang memasukkan data base kependudukan dengan mengikuti program E-KTP di 2 daerah yang berbeda. (http://malangkota.go.id)

Dalam hal ini harus sesegera mungkin diadakan ferivikasi data kependudukan dan adanya sosialisasi yang baik. Jika tidak, maka pembuatan E-KTP oleh pemerintah pusat akan ditunda pembuatannya. Sosialisasi menunjuk pada semua faktor dan proses yang membuat setiap manusia menjadi selaras dalam hidupnya di tengah-tengah masyarakat. Sosialisasi adalah proses sosial tempat seorang individu mendapatkan pembentukan sikap untuk berperilaku yang sesuai dengan perilaku orang-orang di sekitarnya (Soekanto, 1982 : 13).

Terdapat fenomena khusus yang terjadi pada kecamatan Cangkuang Kabupaten Bandung, yaitu hingga saat ini sosialisasi belum merata ke setiap desa. Padahal 2012 pelaksanaan E-KTP sudah diberlakukan, banyak pula masyarakat yang mengaku belum mendapat informasi dan pengetahuan mengenai penyelenggaraan dan teknis E-KTP.

Seperti halnya fenomena permasalahan yang ada di Indonesia, di Kecamatan Cangkuang Kabupaten Bandung pun masih banyak masyarakat yang memasukan data base kependudukan dengan mengikuti program E-KTP di 2 daerah yang berbeda, dengan alasasan masyarakat yang bekerja di luar kota, adapun masyarakat yang lebih mementingkan bekerja dari pada membuat E-KTP

karena dirasa lebih penting dan menguntungkan, penduduk Kecamatan Cangkuang berjumlah 61.148 dari 7 desa, 42541 yang sudah melakukan wajib KTP atau yang sudah melaksanakan dan membuat E-KTP dan 18.607 warga yang belum wajib KTP atau belum melakukan perekaman serta membuat E-KTP. hal ini bisa dilihat dari tabel sebagai berikut :

Jumlah penduduk Kecamatan Cangkuang Kabupaten Bandung yang sudah dan belum melamukan wajib KTP:

Tabel 1.1

Jumlah penduduk yang sudah dan belum wajib KTP

NO	USIA	JUMLAH PENDUDUK
1	16 – 21	6.363
2	22 – 59	32.154
3	60 >	4.024
4	Belum wajib KTP & melakukan perekaman	18.607
	TOTAL	61.148

Sumber : Arsip Kecamatan Cangkuang 2013

Dari tabel di atas maka bisa dilihat bahwa Kecamatan Cangkuang Kabupaten Bandung yang be rjumlah 61.148 dari 7 Desa yaitu Desa Bandasari, Desa Cangkuang, Desa Ciluncat, Desa Jatisari, Desa Nagrak, Desa Panunjang, dan Desa Tanjung Sari, belum semua melaksanakan wajib KTP karena belum melakukan perekaman, dan membuat E-KTP ataupun yang masih berusia di bawah 17tahun yang belum di wajibkan untuk melakukan pembuatan E-KTP.

Sosialisasi dapat terealisasikan dengan baik apabila Srategi komunikasi yang dilakukan tepat sasaran dan baik. Strategi komunikasi menurut Onong Uchjana Effendy. "Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management)* untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut srategi komunikasi harus dapat menunjukan bagaimana oprasionalnya secara teknis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan (*approach)* bisa berbeda sewaktu-waktu bergantung dari situasi dan kondisi. Strategi komunikasi merupakan penentu berhasil tidaknya kegiatan komunikasi berupa pesan yang disampaikan melalui berbagai media dapat secara efektif diterima. Dengan demikian, strategi komunikasi baik secara makro (*flamed multi media strategi)* maupun secara mikro (*single communication medium strategi)* mempunyai fungsi ganda" (Effendy, 2005 : 15). Pendapat lain mengatakan bahwa :

> "Strategi komunikasi merupakan penentu berhasil tidaknya kegiatan komunikasi secara efektif. Dengan demikian, strategi komunikasi, baik secara makro (*plammed multi-media strategi)* maupun secara mikro (*singgel communication medium strategi)* mempunyai fungsi ganda (Effendy 2000:300).

Meskipun pemerintah Kecamatan Cangkuang Kabupaten Bandung telah melaksanakan srategi penerapan E-KTP tersebut dengan semaksimal mungkin, menurut observasi yang peneliti lakukan di lapangan dan berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan kepada salah satu operator yaitu Astri Julianingsih, bahwa banyak sekali kendala dan hambatan strategi komunikasi dalam mensosialisasikan program E-KTP tersebut terjalin kurang baik, karena kenyataan yang terjadi pada masyarakat kecamatan Cangkuang belum bisa sepenuhnya mengerti dan paham

akan program tersebut karena terbatasnya dengan pengetahuan dan wawasan akan E-KTP itu sendiri.

Oleh karena itu pemerintah Kecamatan Cangkuang menerapkan beberapa strategi agar sosialisasi itu tersampaikan dengan baik. Sosialisasi yang dilakukan misalnya menghimbau dengan cara memberitahukan baik dalam bentuk undangan, maupun pengumuman secara langsung kepada masyarakat untuk mengunjungi kantor kecamatan, karena akan diadakannya sosialisasi, atau biasanya di setiap kecamatan di bentuk suatu team atau kelompok untuk mendatangi setiap desa dan memberikan penyuluhan tentang program E-KTP tersebut, menjelaskan dan memperkenalkan E-KTP kepada seluruh masyarakat yang ada di setiap desa dengan mengunjungi rumah-rumah warga jika sosialisasi yang dilakukan belum cukup.

Menurut salah satu operator E-KTP yang peneliti wawancarai yaitu Astir Julianingsih, dalam proses pelaksanaan strategi komunikasi telah terjadi berbagai macam permasalahan yang dapat menjadi kendala bagi pemerintah kecamatan diantaranya yaitu :

Pertama, banyak warga yang telah wajib KTP tetapi tidak terdata, hal tesebut membuat warga kecamatan Cangkuang Kabupaten Bandung banyak yang belum melakukan perekaman e-KTP. warga yang tidak terdata merupakan warga pendatang dari luar, selain itu sebagian warga bekerja di luar kota, sehingga sulit untuk mengetahui jumlah warga yang wajib KTP.

Kedua, Kurangnya informasi yang diterima oleh masyarakat sekitar yang berkaitan dengan pengetahuan tentang e-KTP itu sendiri. Berdasarkan observasi

yang peneliti lakukan, terlihat bahwa masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui fungsi dan kegunaan serta manfaat dari e-KTP tersebut, karena sangat banyak masyarakat yang tidak mengetahui prosedur dan cara pembuatan e-KTP tersebut. Akibatnya pegawai yang menangani e-KTP cukup kesulitan dan membutuhkan waktu lama untuk menjelaskan kembali kepada masyarakat. Kondisi tersebut terjadi karena kurang adanya sosialisasi tentang e-ktp yang diberikan oleh pegawai kecamatan Cangkuang Kabupaten Bandung kepada masyarakat sekitar. Dan inilah yang menjadi penyebab sosialisasi e-KTP tidak berjalan dengan baik. Jika dilihat dari perencanaan pemerintah tentang pelaksanna sosialisasi e-KTP tingkat kecamatan terlihat bahwa program sosialisasi tersebut sangat memberikan manfaat bagi masyarakat nantinya.dengan mengetahui tujuan dan maksud serta tata cara pelaksanaan maka program e-KTP ini akan berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Ketiga, kurangnya operator E-KTP di kecamatan Cangkuang, operator E-KTP bertugas untuk menyampaikan informasi secara langsung kepada masyarakat sekitar, disamping petugas lainnya yang di tunjuk untuk menyampaikan sosialisasi tersebut, namun bila dilihat dari fenomena yang terjadi di kantor Kecamatan Cangkuang hanya memiliki tiga orang operator saja, sedangkan masyarakat kecamatan Cangkuang berjumlah 61.148 itu pula menjadi salah satu penyebab sosialisasi tidak berjalan dengan baik meskipun petugas kecamatan pula ikut memberikan sosialisasi namun pengetahuan akan program E-KTP tersebut jauh lebih luas daripada operator E-KTP yang di tugaskan di kantor kecamatan Cangkuang tersebut.

Keempat, rendahnya sumber daya manusia (SDM) yang ada di kecamatan Cangkuang, bila dilihat dari observasi berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada salah satu operator yaitu Astri Jylianingsih 30% masyarakat yang mengalami buta huruf, mereka tidak bisa membaca dan menulis. dikarenakan rendahnya pendidikan dan pengetahuan yang dimiliki, dengan latar belakang pendidikan yang rendah mengakibatkan sebagian masyarakat mengalami kesulitan untuk mendapatkan informasi yang di sampaikan oleh pegawai dan operator E-KTP. masyarakat yang buta huruf haruslah mendapatkan sosialisasi dan pendekatan khusus oleh pegawai dan operator E-KTP karena sosialisasi melalui media cetak atau media oneline tidak evektif. karena tidak akan mendapatkan *feed back* yang sesuai dari masyarakat. penduduk kecamatan Cangkuang sebagian besar bermata pencaharian sebagai petani dan buruh tani. Mereka lebih banyak menghabiskan waktu di sawah karena nya sulit petugas dan operator untuk menyampaikan sosialisasi karena dianggapnya E-KTP tidak begitu penting dan menguntungkan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti merasa tertarik untuk mengambil judul :

“Strategi Komunikasi Tim Operator pada Program Sosialisasi E-KTP kepada Masyarakat di Kecamatan Cangkuang Kabupaten Bandung”

1.2 Pertanyaan Penelitian

1.2.1 Pertanyaan Makro

Bagaimana strategi komunikasi tim operator pada program sosialisasi E-KTP kepada masyarakat di Kecamatan Cangkuang Kabupaten Bandung?

1.2.2 Pertanyaan Mikro

1. Bagaimana **perencanaan** yang dilakukan tim operator pada program sosialisasi E-KTP kepada masyarakat di Kecamatan Cangkuang Kabupaten Bandung ?
2. Bagaimana **pendekatan** yang dilakukan tim operator pada program sosialisasi E-KTP kepada masyarakat di Kecamatan Cangkuang Kabupaten Bandung ?
3. Bagaimana **kegiatan** yang dilakukan tim operator pada program sosialisasi E-KTP kepada masyarakat di Kecamatan Cangkuang Kabupaten Bandung ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana mengenai “Strategi komunikasi tim operator pada program sosialisasi E-KTP kepada masyarakat di Kecamatan Cangkuang Kabupaten Bandung”, mulai dari perencanaan dan pendekatan apa yang akan dilakukan dalam kegiatan sosialisasi yang akan dilakukan.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui **perencanaan** yang dilakukan tim operator pada program sosialisasi E-KTP kepada masyarakat di Kecamatan Cangkuang Kabupaten Bandung.
2. Untuk mengetahui **pendekatan** yang dilakukan tim operator pada program sosialisasi E-KTP kepada masyarakat di Kecamatan Cangkuang Kabupaten Bandung.
3. Untuk mengetahui **kegiatan** yang dilakukan tim operator pada program sosialisasi E-KTP kepada masyarakat di Kecamatan Cangkuang Kabupaten Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan yang diharapkan secara teoritis dari penelitian ini adalah dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu komunikasi melalui bidang kajian kehumasan khususnya dalam suatu strategi komunikasi

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Kegunaan penelitian ini untuk penulis adalah memberikan pengetahuan lebih mendalam tentang “strategi komunikasi tim operator pada program sosialisasi E-KTP kepada masyarakat di Kecamatan Cangkuang Kabupaten Bandung”. Dimana hasil penelitian

ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam bidang komunikasi serta melatih kemampuan secara sistematis, juga sebagai proses belajar untuk dapat mempertajam daya nalar.

b. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia secara khusus sebagai literatur dan perolehan informasi tentang Strategi Komunikasi, dan dapat juga dijadikan sebagai *literature*.

c. Bagi Kecamatan

Dari hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi kecamatan sebagai masukan dan evaluasi mengenai strategi komunikasi kecamatan cangkuang dalam Sosialisasi program E-KTP kepada masyarakatnya.