

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik adalah kegiatan, serangkaian kegiatan, atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan informasi dengan prosedur yang cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan efektivitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah, sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi, maka dapat dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan, oleh sebab itu diperlukan perencanaan yang baik dan bahkan perlu dibuat standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh Pemerintah Pusat pada Pemerintah Daerah.

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan, penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan

administrasi kependudukan serta pendayagunaan, untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan di daerahnya. Namun pada kenyataannya, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Seiring berkembangnya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (*Information and Communication Technology/ICT*) kini telah semakin meluas. Perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi menghasilkan manfaat positif bagi kehidupan manusia dan memberikan kemudahan, seperti kemudahan dalam memperoleh informasi dan kemudahan bertransaksi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilakukan dengan cepat dan tepat, sehingga produktivitas kerja akan semakin meningkat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperlihatkan bermunculannya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, seperti dalam dunia pemerintahan (*e-government*), yang di dalamnya memiliki program Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), pendidikan (*e-education, e-learning*), kesehatan (*e-medicine, e-laboratory*), dan lainnya, yang semuanya itu berbasis elektronik.

Pemerintah menerapkan *e-government* yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang Demokratis, Transparansi, Akuntabilitas, Bertanggungjawab, Responsif, Efektif, dan Efisien. *E-government* memanfaatkan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi pada berbagai aspek kehidupan, serta untuk meningkatkan daya saing dengan negara-negara lain. Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. *E-government* menetapkan sistem pemerintahan dengan berbasis elektronik agar dapat memberikan kenyamanan, meningkatkan transparansi, dan

meningkatkan interaksi dengan masyarakat, serta meningkatkan partisipasi publik. (Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008).

Penerapan *e-government* di Indonesia, di bidang ini oleh adanya intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Tidak disangka lagi bahwa teknologi informasi dan komunikasi dapat digunakan untuk menunjang dalam sistem operasional dan manajerial dari berbagai kegiatan institusi yang di dalamnya termasuk kegiatan pemerintahan dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat.

Pemerintah membuat kebijakan program Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) baik bagi masyarakat dan seluruh warga negara dimaksudkan agar terciptanya tertib administrasi. Selain itu diharapkan agar menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, seperti mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda atau KTP palsu yang selama ini banyak disalahgunakan oleh masyarakat yang menyebabkan kerugian bagi negara. Untuk mendukung terwujudnya *database* kependudukan yang akurat, khususnya yang berkaitan dengan data penduduk wajib KTP yang identik dengan data penduduk potensial pemilih pemilu sehingga daftar pemilik tetap (DPT) pemilu yang selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi lagi.

Pengelolaan pendaftaran penduduk adalah tanggung jawab Pemerintah Kabupaten/Kota. Pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Penerapan awal KTP berbasis NIK yang dilengkapi dengan sidik jari dan chip atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) merupakan langkah strategis menuju tertib administrasi kependudukan yang mengamankan adanya identitas tunggal bagi setiap penduduk dan mendukung basis data kependudukan yang lengkap dan akurat. Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau e-KTP adalah kartu identitas penduduk yang berbasis teknologi *database* kependudukan nasional. Artinya data penduduk tidak lagi disimpan di kelurahan atau daerah tempat tinggal masing-masing seperti sebelumnya, melainkan di dalam satu *database*

nasional. Penduduk diwajibkan memiliki satu e-KTP dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK) tunggal yang berlaku serta seumur hidup.

Penerapan KTP *online* merupakan salah satu program Pemerintah Pusat dalam penggunaan kartu identitas yang berbasis *networking* tingkat nasional. Artinya masyarakat yang sudah memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), tidak hanya berfungsi sebagai identitas pribadi, namun nantinya dapat berfungsi seperti akses kesehatan, sekolah, pemilihan umum (pemilu), bisnis perbankan, serta mendukung terwujudnya *database* kependudukan yang akurat khususnya data penduduk wajib KTP serta nasional. Dengan diterapkannya Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) juga dapat mencegah peluang terjadinya Kartu Tanda Penduduk (KTP) ganda dan palsu yang belakangan ini sering terjadi. *Database* dirancang untuk setiap pemegang Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) agar dapat diakses dari berbagai daerah melalui website Dinas Kependudukan.

Selain itu dalam perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 ada beberapa perubahan yang mendasar dalam bidang administrasi kependudukan yaitu sebagai berikut :

1. Masa berlaku Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) semula berlaku selama lima tahun diubah menjadi seumur hidup sepanjang tidak ada perubahan elemen data dalam Kartu Tanda Penduduk (KTP) (pasal 64 ayat 7 poin A dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013). E-KTP yang sudah diterbitkan sebelum berlakunya Undang-Undang nomor 24 Tahun 2013 ini, ditetapkan berlaku seumur hidup (Pasal 101 poin C dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013).
2. Pencetakan Dokumen atau Personalia Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Pencetakan Dokumen atau Personalisasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) yang selama ini dilaksanakan terpusat di Jakarta akan di serahkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota pada tahun 2014 (Pasal 8 ayat 1 poin C dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013).

3. Pengurusan dan Penertiban Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya (Gratis). Larangan untuk tidak dipungut biaya semula hanya untuk penertiban Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), diubah menjadi untuk semua dokumen kependudukan seperti KK, e-KTP, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta perceraian, Akta Pengakuan Anak, dan lain-lain. (Pasal 79A dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013).
4. Penerbitan Akta Kelahiran yang pelaporannya melebihi batas waktu satu tahun. Semula penerbitan tersebut hanya memerlukan Pengadilan Negeri, diubah cukup dengan keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten/Kota.
5. Pengakuan dan Pengesahan Anak dibatasi hanya untuk anak yang dilahirkan dari perkawinan yang telah sah menurut hukum agama, tetapi belum sah menurut hukum negara (pasal 49 ayat 2). Pengesahan anak yang selama ini hanya dengan catatan pinggir diubah menjadi Akta Pengesahan Anak (Pasal 49 ayat 3 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013).
6. Pencatatan kematian, pelaporan kematian yang semula menjadi kewajiban penduduk, diubah menjadi kewajiban RT atau nama lain untuk melaporkan setiap kematian warganya kepada instansi pelaksana (Pasal 44, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013).

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2007 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Bekasi dalam penjelasan umum menjelaskan bahwa Kartu Tanda Penduduk yang disingkat dengan sebutan KTP merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Republik Indonesia. Untuk mendapatkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) tersebut diwajibkan bagi setiap warga Negara Republik Indonesia yang telah mencapai umur tujuh belas tahun. (Perda Nomor 6 Tahun 2007).

Salah satu program yang mulai diterapkan sekarang ini Kementerian Dalam Negera Republik Indonesia adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat adalah berupa penerapan

program Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau disebut juga e-KTP. E-KTP merupakan sistem kependudukan terbaru yang sudah diterapkan oleh pemerintah, hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa” penduduk hanya satu diperbolehkan memiliki 1 (satu) Kartu Tanda Penduduk yang tercantum dalam Nomor Induk Kependudukan (NIK)”. Nomor Induk Kependudukan merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor Induk Kependudukan yang terdapat dalam e-KTP yang nantinya akan dijadikan dasar dalam pembuatan paspor, surat izin mengemudi, nomor pokok wajib pajak, dan penertiban dokumen lainnya (pasal 13 dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan yang berbunyi :

1. KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk.
2. Rekaman elektronik sebagaimana yang dimaksud ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas photo, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan.
3. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam basis kependudukan.
4. Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK dengan ketentuan untuk Warga Negara Indonesia, dilakukan di Kecamatan dan untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di instansi pelaksana.
5. Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat di KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi jempol dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan.

6. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan perundang-undangan.

E-KTP adalah identitas resmi penduduk serta bukti diri yang saat ini berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Bahwa dalam rangka mewujudkan kepemilikan satu Kartu Tanda Penduduk untuk satu penduduk diperlukan kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan berbasis Nomor Induk Kependudukan. Ini digunakan untuk efektivitas rekaman elektronik pada Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan, perlu adanya perubahan muatan rekaman sidik jari tangan penduduk.

E-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP.

Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang terhadap negara dengan menduplikasikan KTP-nya. Beberapa diantaranya digunakan untuk hal-hal berikut: 1).Menghindari pajak. 2).Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota. 3).Mengamankan aset negara dari tindak korupsi. 4).Menyembunyikan identitas misalnya oleh para teroris.

Kecamatan Pondok Melati dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 4 Tahun 2004 tentang pembentukan wilayah Administrasi Kecamatan dan Kelurahan Kota Bekasi. Kecamatan Pondok Melati adalah 1 dari 12 Kecamatan yang ada di Kota Bekasi yang terdiri dari : Kecamatan Pondok Melati, Kecamatan Medan Satria, Kecamatan Bekasi Barat, Kecamatan Bekasi Utara, Kecamatan Bekasi Timur, Kecamatan Bekasi Selatan, Kecamatan Rawa Lumbu, Kecamatan Jati Asih, Kecamatan Bantargebang, Kecamatan Pondok Gede, Kecamatan Pondok Melati, Kecamatan Jati Sampurna.

Wilayah Kota Bekasi sendiri dibagi menjadi 12 kecamatan dan 56 kelurahan. Pelayanan yang termasuk ke dalam bidang administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi ini meliputi, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS), Surat Keterangan Lahir (SKL), Surat Keterangan Kematian (SKK), Surat Keterangan Pindah (SKP), Surat Keterangan Pendaftaran Penduduk Sementara (SKPPS), Surat Izin Tempat Tinggal Sementara (SITTS) bagi warga negara asing, dan Surat Keterangan Status Kewarganegaraan.

Pelaksanaan program strategis ini tidak hanya sulit, tetapi juga sangat berat. Meskipun dengan demikian semua wajib tetap optimis dan bekerja keras agar program strategis ini akan berjalan dengan lancar dan tercapai hasilnya sesuai tahapan dan waktu yang telah ditetapkan. Peran serta pengurus RT/RW dalam tahapan pemanggilan penduduk wajib Kartu Tanda Penduduk (KTP) sangat menentukan. Oleh karenanya, surat pemanggilan nantinya akan benar-benar sampai kepada penduduk wajib Kartu Tanda Penduduk (KTP) di wilayah dan diberikan informasi yang benar. Sehingga mereka termotivasi untuk datang ke tempat pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) sesuai dengan waktu dan tempat yang ditentukan Kecamatan Pondok Melati Kota Bekasi telah melaksanakan program Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP).

Di Kantor Camat Pondok Melati Kota Bekasi dalam melayani dikatakan oleh seorang warga yang berpengalaman melakukan pelayanan di Kantor Camat Pondok Melati Kota Bekasi, kualitas pelayanan publik seharusnya selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan. Pelayanan yang baik berkualitas bukan hanya tercermin dari sikap ramah dan senyum saja, karena hal ini merupakan bagian kecil dari unsur-unsur yang bisa menciptakan kepuasan masyarakat. Fakta yang saya ketahui di Kecamatan Pondok Melati Kota Bekasi bahwa Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) bertujuan untuk mewujudkan kewajiban 1 (satu) kartu tanda penduduk diseluruh Negara Kesatuan Republik Indonesia, dengan dilengkapi rekaman elektronik, data, pas photo, sidik jari, iris

mata, dan tanda tangan rekaman elektronik sehingga Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) tidak dapat digandakan atau dipalsukan.

Sejauh ini Pemerintah Kecamatan Pondok Melati Kota Bekasi telah melaksanakan program Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) secara optimal, agar dapat mencapai waktu yang telah ditentukan oleh Pemerintah Pusat. Kecamatan Pondok Melati Kota Bekasi akan terus memaksimalkan program Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) dan memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya agar program Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) tersebut dapat tercapai sesuai dengan target kebijakan yang diharapkan oleh Pemerintah, yaitu selesai pada akhir tahun 2016. Karena nantinya Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) tersebut akan sangat bermanfaat bagi Pemerintah dan masyarakat di Kecamatan Pondok Melati Kota Bekasi.

Berdasarkan uraian di atas, maka pelaksanaan kebijakan program Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) dalam perekaman data masih terdapat beberapa masalah dalam penargetan perekaman data. Dengan demikian, peneliti mencoba untuk mengkaji permasalahan tersebut dalam penelitian yang berjudul : “Efektivitas Pelaksanaan E-KTP di Kantor Camat Pondok Melati Kota Bekasi”.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Menurut Sedarmayanti (2006:61) berpendapat bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Pendapat tersebut menyatakan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang telah ditetapkan sebelumnya oleh lembaga atau organisasi dapat tercapai. Hal tersebut sangat penting peranannya di dalam setiap lembaga atau organisasi dan berguna untuk melihat perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh suatu lembaga atau organisasi itu sendiri.

Efektivitas pelaksanaan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Pondok Melati Kota Bekasi sejauh ini telah mencapai tujuan pada waktu yang baik dalam pelaksanaan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik

(e-KTP). Dalam pelaksanaannya program Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Pondok Melati Kota Bekasi mengalami kendala diantaranya : Pertama, disebabkan dengan kekosongan blangko Kartu Tanda Penduduk. Dengan ini membuat proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) menjadi lebih lama. Kekosongan yang terjadi berasal dari Pemerintah Pusat yang disebabkan Pemerintah Kecamatan dan Pemerintah Kota Bekasi sudah melaporkan ke Menteri Dalam Negeri untuk segera mengirimkan blangko KTP. Kedua, pencapaian target perekaman data yang masih belum terpenuhi sesuai dengan target dan waktu yang ditentukan. Belum tercapainya target pelaksanaan ini menggambarkan bahwa efektivitas kegiatan masih belum tercapai maksimal. Ketiga, dari segi sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Pondok Melati Kota Bekasi terlihat belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik, serta prasarana pendukung yang digunakan dalam proses pelayanan. Akibat dari kurangnya alat perekaman data ini menjadi lambat dalam melakukan proses perekaman data e-KTP.

Beberapa upaya yang dilakukan pemerintah Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan yang berbunyi, di Kecamatan Pondok Melati Kota Bekasi diantaranya :

1. Ketidakkuratan data penduduk yang selama ini sering menjadi permasalahan dapat diminimalisir.
2. Kartu Tanda Penduduk (KTP) berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk.
3. Rekaman elektronik sebagaimana yang dimaksud ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan.
4. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk di simpan dalam basis kependudukan.
5. Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP) berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) dengan ketentuan untuk

Warga Negara Indonesia, dilakukan di setiap Kecamatan dan untuk Warga Negara Asing yang memiliki perizinan tinggal tetap di proses di Instansi tersebut dengan membawa persyaratan dokumen lainnya yang tertera di papan pengumuman.

6. Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat di Kartu Tanda Penduduk (KTP) berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi jempol dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan.
7. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat di akses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan Perundang-undangan.

Berdasarkan latar belakang yang muncul dalam penelitian ini, maka penulis mengidentifikasi masalah berupa pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana efektivitas pelaksanaan e-KTP di Kantor Camat Pondok Melati Kota Bekasi ?
2. Hambatan apa saja dalam pelaksanaan e-KTP di Kantor Camat Pondok Melati Kota Bekasi ?
3. Upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan pelaksanaan e-KTP di Kantor Camat Pondok Melati Kota Bekasi ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas maka dapat ditetapkan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Menganalisis efektivitas pelaksanaan kebijakan program e-KTP di Kecamatan Pondok Melati Kota Bekasi.
2. Menganalisis hambatan yang ada dalam pelaksanaan kebijakan program e-KTP di Kecamatan Pondok Melati Kota Bekasi.
3. Menganalisis upaya yang dilakukan sebagaimana mengatasi hambatan dalam pelaksana kebijakan program e-KTP di Kecamatan Pondok Melati Kota Bekasi.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Secara akademis, sebagai bentuk atau penerapan keilmuan secara langsung melalui observasi, penelitian, dan pengamatan langsung dilapangan. Hasil penelitian ini dapat menambah bahan referensi penelitian untuk dipakai sebagai pendalaman terhadap masalah-masalah yang berkaitan dengan pelayanan. Disisi lain, bagi program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam”45”Bekasi mengenai Efektivitas Pelaksanaan e-KTP Pada Kantor Camat Pondok Melati Kota Bekasi.
2. Secara praktis, untuk pemerintah Kecamatan Pondok Melati Kota Bekasi, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan demi kemajuan dan perbaikan khususnya dalam Efektivitas Pelaksanaan e-KTP Pada Kantor Camat Pondok Melati Kota Bekasi.
3. Menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti khususnya dalam bidang penelitian, dengan harapan semoga hasil peneliti yang dilakukan bermanfaat sebagai sumbangan pemikiran bagi Kecamatan Pondok Melati Kota Bekasi.

#### **1.5. Signifikansi Penelitian**

Pengertian manfaat adalah suatu hal yang sangat penting dan tidak bisa lepas dari suatu persoalan. Manfaat juga digunakan dalam suatu hal seperti menunjukkan hasil suatu riset atau berkaitan dengan *sample*. Berdasarkan penelitian yang pernah ada sebelumnya, maka penelitian ini membagi manfaat menjadi dua hal, yaitu manfaat akademis dan manfaat praktis.

##### **1.5.1 Signifikansi Akademis**

Berbagai penelitian tentang peran efektivitas pelaksanaan kebijakan program Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) telah banyak dilakukan sebelumnya jumlah kajian pustaka penelitian sebelumnya yang juga dijadikan rujukan dalam penelitian ini yaitu 10 jurnal.

Namun penelitian belum menemukan penelitian terkait bagaimana efektivitas hukum yang berlaku dalam hal ini saya melakukan penelitian tentang

analisis lingkup aplikasi Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Penelitian ini menunjukkan implementasi Kebijakan Kartu Identitas Elektronik Tanda Penduduk (e-KTP) kurang efektif terbukti oleh banyak orang yang hingga saat ini belum menerima e-KTP. Penelitian terdahulu adalah :

Tabel 1.1  
Penelitian Terdahulu

| No | Judul, Nama Penulis, Tahun   | Hasil Penelitian  | Persamaan dan Perbedaannya   |
|----|--|---|--|
| 1. | Efektivitas Pelaksanaan Kebijakan Electronic-Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) Di Kecamatan Tampan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Jusmar (Fakultas Hukum, 2015) | Kebijakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) masih perlu dibenahi dari sistem maupun pelaksanaannya agar masyarakat Indonesia juga dapat menjalankannya dengan baik serta tercapainya tujuan yang telah dibuat Pemerintah di dalam menerapkan suatu kebijakan terutama kebijakan yang berkaitan dengan pemberlakuan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) secara nasional di perlukan kordinasi yang baik antar Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah agar program tersebut dapat berjalan efektif, selain itu juga kedepannya diharapkan sosialisasi, diklat, spanduk himbuan tentang pentingnya Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) terus ditingkatkan kembali, agar diharapkan masyarakat keseluruhan dapat mengerti serta paham lebih mendalam akan kebijakan tersebut sehingga warga tidak menganggap remeh dan bagi yang tidak melaksanakan kebijakan | Persamaan adalah mempunyai dasar hukum yang sama sedangkan perbedaannya dari segi proses pelayanan |

|    |   |   |  |
|----|---|---|--|
|    |   | atau memanipulasi data hendaknya diberi sanksi yang tegas.  |  |
| 2. | Efektivitas Pelaksanaan Kebijakan Program Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) (Studi Pelaksanaan Perekaman Data yang dikutip oleh Richard M. Steers (1985:53), Nazaruddin (Universitas Lambung Mangkurat, 2013)     | efektivitas pelaksanaan kebijakan program Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) dalam pelaksanaan perekaman data belum tercapai dengan melihat dari pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi searah dengan berbagai instansi lainnya secara intensif karena menyangkut proses sosialisasi kepada masyarakat   | Persamaannya membahas mengenai e-ktp, perbedaannya dari proses pelayanan                           |
| 3. | Pelaksanaan kebijakan program Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Dalam Hal Perekaman Data di Kabupaten Gianyar, I Gusti Nyoman Mahardika, Ibrahim. R, dan Ni Gusti Ayu Dyah Satyawati (Universitas Udayana, 2013) | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak bisa melakukan perekaman data di daerah tertentu karena sinyal yang tidak bagus di beberapa daerah perekaman e-KTP merupakan salah satu faktor yang menghambat proses perekaman data.</li> <li>2. Kesadaran penduduk yang kurang dalam melakukan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) dalam hal ini masih terdapat masyarakat yang malas mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Sebaiknya Pemerintah Daerah lebih rutin lagi melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait pentingnya program Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) ini. Sebaiknya juga Pemerintah menerapkan sanksi administratif</li> </ol> | Persamaan adalah mempunyai dasar hukum yang sama sedangkan perbedaannya dari segi proses pelayanan |

|    |  |   |   |
|----|--|---|---|
|    |  | <p>berupa denda bagi masyarakat yang belum melakukan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), guna menimbulkan efek jera, serta meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP).</p> <p>3. Faktor yang menyebabkan mereka tidak melakukan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), dikarenakan bahwa mereka tidak mengetahui tata cara mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP).</p> |   |
| 4. | Studi Tentang Efektivitas Dalam Sosialisasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda oleh Andi Dahlia Nurul Maulida (Universitas Mulawarman, 2014)  | Sosialisasi dari suatu program atau kebijakan pemerintah tidak lepas dari tanggungjawab dan peran aparatur pemerintahan, upaya dan tahapan-tahapan yang terencana, terorganisir dan kerjasama yang baik diharapkan mampu mencapai hasil yang efektif dan tepat  | Persamaan adalah mempunyai dasar hukum yang sama sedangkan perbedaannya penelitian ini dilihat dari segi sosialisasi                      |
| 5. | Implementasi Kebijakan e-KTP Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat oleh Bastiar, Sutadji. M, Bambang Irawan (Universitas Mulawarman, 2014)  | Implementasi Kebijakan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah dilaksanakan sesuai mekanisme yang ditentukan, tetapi dalam pelaksanaannya kurang optimal.  | Persamaan adalah mempunyai dasar hukum yang sama sedangkan perbedaannya penelitian ini dilihat dari segi tertib administrasi kependudukan |
| 6. | Evaluasi Kebijakan e-KTP Dalam Mewujudkan Mutu Pelayanan Masyarakat Di Kelurahan Pela Mampang Kecamatan Mampang Prapatan Kota Administrasi Jakarta Selatan, Ida Fitriani (Universitas Pascasarjana Institut Pemerintahan Dalam Negeri Jakarta, 2017) | 1. Pelaksanaan implementasi kebijakan e-KTP yang berbasis pada Nomor Induk Kependudukan adalah sebuah jaminan akan efektivitas dalam  | Persamaan adalah mempunyai dasar hukum yang sama sedangkan perbedaannya penelitian ini dilihat dari segi evaluasi pelaksanaan             |

|    |   |   |   |
|----|---|---|---|
|    |   | <p>tertibnya data pribadi masyarakat dalam memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk dan membutuhkan strategi dan antisipasi yang maksimal dalam menghadapi pemohon yang meningkat.</p> <p>2. Evaluasi kebijakan e-KTP telah terlaksana dengan baik dari segi hasil, biaya dan waktu. Hasil yang dikemukakan oleh para informan telah menunjukkan perbaikan dan peningkatan.</p> | administrasi kependudukan   |
| 7. | Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok) oleh Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto (Universitas Brawijaya, 2013) | Temuan penelitian menunjukkan bahwa semua permasalahan dan hipotesis yang diajukan telah dikaji dan diuji secara empiris dilapangan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semua hipotesis yang diajukan telah terbukti.   | Persamaan adalah mempunyai dasar hukum yang sama sedangkan perbedaannya penelitian ini dilihat dari segi hubungan dua variable antara kualitas pelayanan dengan kepuasan mesyarakat |
| 8. | Implementasi Program KTP Elektronik (e-KTP) di Daerah Percontohan, Roni Ekha Putera, Tengku Rika Valentina (Universitas Andalas, 2011).   | Ada beberapa hal yang harus dipenuhi dan diperbaiki oleh Kementrian Dalam Negeri dan pemerintah daerah dalam mengimplementasikan program e-KTP :  | Persamaan adalah mempunyai dasar hukum yang sama sedangkan perbedaannya penelitian ini dilihat dari segi tempat penleitian.   |
| 9. | Sistem Administrasi Pelayanan e-KTP di Kecamatan Bebesen Kabupaten Aceh Tengah oleh Syahraji, Irwan Nasution (Universitas Medan Area, 2013) menurut Sapari Iman Asyari (2003:70)  | bahwa secara keseluruhan implementasi sistem informasi administrasi kependudukan di kecamatan sudah berjalan dengan cukup baik, walaupun masih  | Persamaan adalah mempunyai dasar hukum yang sama sedangkan perbedaannya penelitian ini dilihat dari segi  |

|     |  |   |  |
|-----|--|---|--|
|     |  | kurang sempurna dikarenakan hambatan-hambatan yang ada. Sedangkan untuk peraturan daerah yang secara khusus mengenai pengelolaan administrasi kependudukan sebagai acuan pelaksanaan di kecamatan ini belum dimiliki ataupun belum ada.                   | implementasi kebijakan.  |
| 10. | Implementasi Pelayanan e-KTP Di Kantor Camat Sanga Sanga Kabupaten Kutai Kartanegara oleh Abdul Rivai (Universitas Mulawarman Samarinda, 2014) | implementasi pelayanan e-KTP di Kecamatan telah dilaksanakan sesuai mekanisme yang telah ditentukan, tetapi dalam proses penyelenggaraan pelayanan e-KTP masih dihadapkan oleh berbagai kendala sehingga pelayanan e-KTP secara akumulatif kurang optimal | Persamaan adalah mempunyai dasar hukum yang sama sedangkan perbedaannya penelitian ini dilihat dari segi implementasi kebijakan. |

### 1.5.2 Signifikansi Praktis

Berbagai temuan penelitian diharapkan bisa digunakan untuk memberikan rekomendasi aspek-aspek yang perlu diperhatikan oleh Kecamatan sebagai pelaksana evaluasi kebijakan pembuatan e-KTP dalam hal ini yaitu :

1. Berkaitan dengan faktor sumber daya, baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya pendukung lainnya, maka Pemerintah Daerah hendaknya terus berupaya untuk memenuhinya secara optimal, yaitu dengan melakukan penempatan aparatur sesuai dengan kompetensi dan kebutuhan organisasi, meningkatkan kelengkapan fasilitas hardware dan software dari aplikasi program e-KTP termasuk meningkatkan jaringan komunikasi data yang lebih baik lagi.
2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan demi kemajuan dan perbaikan khususnya dalam efektivitas kebijakan program e-KTP di Kecamatan Pondok Melati Kota Bekasi. Juga dapat menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti khususnya dalam bidang

penelitian, dengan harapan semoga penelitian yang dilakukan bermanfaat sebagai sumbangan pemikiran bagi Kecamatan Pondok Melati Kota Bekasi.

#### **1.6. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan dalam penulisan laporan penelitian berjudul, penulis membuat sistematika dalam 5 (lima) Bab yaitu :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini diawali dengan penjelasan beberapa latar belakang masalah yang berisi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik adalah kegiatan, serangkaian kegiatan, atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan penjelasan bahwa keberhasilan efektivitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan.

Kemudian mengenai permasalahan penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, dan mengenai signifikansi penelitian yang membagi menjadi (dua) signifikansi, yaitu signifikansi akademik dan signifikansi praktis, serta bagian terakhir menjelaskan sistematika penulisan.

#### **BAB II KERANGKA TEORI**

Bab ini berisi penjelasan teori efektivitas, teori kebijakan, teori program atau kegiatan, serta terdapat juga sebuah asumsi penelitian dan sebagai pandangan peneliti terkait jawaban dan juga kerangka berpikir dalam penelitian.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas mengenai paradigma yang digunakan dalam penelitian ini yaitu paradigma konstruktivisme. Dilanjut dengan metode penelitian yaitu metode kualitatif dan menggunakan desain penelitian deskriptif. Kemudian membahas mengenai sumber dan teknik perolehan data, *goodness and quality*

*research*, tempat dan waktu penelitian, jadwal penelitian, dan keterbatasan penelitian.

#### **BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Bab ini diawali dengan menyajikan gambaran umum Kecamatan Pondok Melati Kota Bekasi, kondisi geografis Kota Bekasi , kondisi Geografis Pondok Melati Kota Bekasi, Visi dan Misi Kecamatan, kondisi pegawai kantor camat, adanya struktur organisasi dan Pembidangan Tugas Kecamatan, Tugas pokok dan fungsi pada Kantor Camat Pondok Melati,Kota Bekasi, kemudian menyajikan pembahasan yang dibahas dalam penelitian dan menyajikan hasil dari penelitian melalui wawancara.

#### **BAB V KESIMPULAN**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari pembahasan dalam penelitian, analisis hasil dari wawancara dengan pegawai di Kantor Kecamatan Pondok Melati Kota Bekasi, kemudian adanya rekomendasi-rekomendasi yaitu rekomendasi akademik dan rekomendasi praktis.

