

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi perhatian utama pemerintah dalam upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dan menjaga kestabilan sosial-politik. Pelayanan publik merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas akan memberikan dampak positif pada kesejahteraan masyarakat. Menurut, Irfadat (2021:13) pelayanan publik adalah tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memberikan barang dan jasa kepada masyarakat sebagai tanggung jawab publik. Pelayanan tersebut dapat diberikan langsung oleh instansi pemerintah atau melalui kemitraan dengan pihak swasta berdasarkan jenis dan intensitas yang dibutuhkan oleh masyarakat. Tujuan dari pelayanan publik yaitu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memastikan pelaksanaannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 juga menjelaskan bahwa pelayanan publik mencakup seluruh kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan dan untuk memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan

pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat. Undang-Undang tersebut juga mengatur hak dan kewajiban baik penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Setidaknya ada 12 kewajiban penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang harus dipenuhi. Salah satunya adalah melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan. Standar pelayanan adalah patokan yang digunakan sebagai panduan dalam menyelenggarakan layanan dan sebagai dasar untuk menilai kualitas pelayanan yang telah dijanjikan dan diwajibkan oleh penyelenggara kepada masyarakat, dengan tujuan memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah diakses, terjangkau, dan teratur (Dewi, 2021).

Memberikan pelayanan terbaik untuk publik memiliki manfaat yang signifikan, seperti meningkatkan kepuasan masyarakat, membangun kepercayaan, meningkatkan efisiensi dan produktivitas, serta memperkuat citra positif dan reputasi lembaga. Dengan memprioritaskan kualitas pelayanan publik, pemerintah dan lembaga publik dapat mencapai tujuan mereka untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menjaga stabilitas sosial-politik (Manulang, 2022). Dalam konteks pembahasan mengenai pelayanan publik yang baik, salah satu aspek yang perlu diperhatikan adalah pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Disdukcapil merupakan lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam menjalankan fungsi administrasi kependudukan, seperti pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan penerbitan dokumen kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam bidang pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat melayani pembuatan akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga, kartu KTP, pembuatan KTP yang sudah merekam e-ktp, pembuatan akta perkawinan, surat pindah WNI, Surat pindah keluar WNI, pengaktifan data serta pembatalan surat pindah keluar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil memanfaatkan teknologi digital untuk mendekati diri dengan masyarakat dengan menghadirkan *website online* untuk menjawab tantangan global yang semakin berkembang setiap saat. Telah disediakan berbagai variasi informasi dengan tampilan yang mudah sehingga masyarakat dapat mengakses melalui *gadget* yang dimiliki untuk mencari informasi sesuai kebutuhannya.

Setelah membahas peran Disdukcapil dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan, sangatlah relevan untuk mengedepankan pentingnya memahami proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebagai salah satu dokumen kependudukan yang memiliki nilai krusial bagi setiap warga negara. Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah salah satu dokumen penting yang harus dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia. KTP berfungsi sebagai bukti identitas dan menjadi syarat utama untuk mendapatkan akses ke berbagai layanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, dan keuangan. KTP juga diperlukan untuk kepentingan administrasi, seperti pembuatan surat izin mengemudi, paspor, dan sertifikat tanah. Proses pembuatan KTP di Indonesia dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) yang bertanggung jawab dalam hal pencatatan dan pengelolaan data kependudukan. Setiap warga negara Indonesia berusia 17 tahun atau lebih harus memiliki KTP, yang diterbitkan oleh Disdukcapil setempat.

Pada Januari 2022, sebanyak 17 loket antrean di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) kota Batam yang disediakan tampak penuh dipadati warga sejak pagi hari untuk melakukan layanan yang telah disediakan salah satunya ialah pembuatan KTP. Terdapat masyarakat yang ingin mengurus KTP yang sudah lama diurus namun belum juga dicetak. Salah seorang warga merasa kesal harus menunggu lama dan harus kesana kesini dalam mengurus kartu tanda penduduk (Lumbantobing, 2022). Dalam rangka mempermudah dan mempercepat proses penyusunan dokumen kependudukan, termasuk KTP bagi masyarakat Kota Batam. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) bersama Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Batam menyiapkan Aplikasi Layanan Kependudukan Secara Elektronik (Mediacenter,

2023). Masyarakat dapat mengajukan permohonan dan mengirimkan dokumen yang diperlukan secara daring dari rumah mereka sendiri. Hal ini memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan dokumen kependudukan tanpa perlu menghadapi kemacetan dan antrean yang panjang di kantor Disdukcapil. Aplikasi LAKSE memuat layanan seperti layanan cetak KTP dan KK, layanan Akte Kelahiran, layanan Akte Perkawinan, layanan Akte Kematian, layanan Pencetakan KIA, layanan perubahan elemen data, layanan surat pindah (Keluar Batam), dan Layanan Surat Pindah Datang (Heryanto, 2023). Layanan online untuk pengurusan dokumen kependudukan di Disdukcapil Batam merupakan sebuah inisiatif yang diambil dalam rangka menjaga keselamatan dan kesehatan masyarakat serta memudahkan proses administrasi kependudukan di kota tersebut. Sebelum adanya layanan online ini, masyarakat Batam yang ingin mengurus dokumen kependudukan seperti kartu identitas, akta kelahiran, dan lain sebagainya harus datang ke kantor Disdukcapil secara langsung. terbatasnya waktu dan kesibukan sehari-hari juga sering menjadi kendala bagi masyarakat untuk datang langsung ke kantor Disdukcapil.

Penelitian serupa juga sudah pernah dilakukan oleh Dony Dwi Harsono pada tahun 2022 dengan judul Pelayanan Program Disdukcapil Online Dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat masih banyak yang belum mengetahui dan memahami tentang pelayanan tersebut dan diperlukannya lagi sosialisasi agar masyarakat dapat mengetahui dan memahaminya (Harsono, 2022).

Dari uraian latar belakang permasalahan yang telah disebutkan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Penerapan Layanan Aplikasi Kependudukan Secara Elektronik (LAKSE) di Kota Batam (Studi Pada Layanan Pembuatan KTP Secara Online)“.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah Penerapan Layanan Aplikasi Kependudukan Secara Elektronik (LAKSE) Dalam Pembuatan KTP di Kota Batam?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian adalah Untuk Mendeskripsikan dan Menganalisis Penerapan Layanan Aplikasi Kependudukan Secara Elektronik (LAKSE) Dalam Pembuatan KTP di Kota Batam.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat yang berguna untuk semua pihak baik secara praktis maupun teoritis.

### **1.6.1 Manfaat Praktis**

Manfaat praktis ada 2 macam, yaitu :

- 1) Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbang saran kepada dinas dalam layanan cetak ulang ktp pada aplikasi kependudukan secara elektronik.
- 2) Bagi masyarakat Kota Batam hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan informasi untuk mengetahui tata cara layanan cetak ulang ktp pada aplikasi kependudukan secara elektronik.

### **1.6.2 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini berguna untuk memperluas pengetahuan ilmu administrasi negara yang memiliki keterkaitan dengan Pelayanan Publik.