

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan negara dengan penduduk terpadat keempat dunia dengan jumlah total penduduk sebanyak 265.015,3 juta jiwa per tahun 2019 menurut data dari Badan Pusat Statistik Nasional. Padatnya penduduk tersebut tersebar pada 5 (lima) pulau besar di Indonesia, yaitu Sumatera, Jawa, Kalimantan, Sulawesi, dan Papua (Badan Pusat Statistik Nasional, 2019). Setiap penduduk Indonesia memperoleh hak yang sama atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu setiap institusi penyelenggara pelayanan publik memberikan pelayanan yang mengacu pada pelayanan prima, yaitu memberikan pelayanan terbaik yang dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan masyarakat.

Diperlukan upaya-upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya melalui peningkatan kinerja pelayanan publik. Untuk dapat mewujudkan kinerja pelayanan publik yang berkualitas, maka instansi penyelenggara pelayanan publik perlu menerapkan standar pelayanan publik. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, terdapat 6 (enam) standar pelayanan publik yang harus diterapkan, diantaranya prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas layanan.

Menurut data dari Badan Pusat Statistik Kota Batam, jumlah penduduk Kota Batam berdasarkan jenis kelamin pada Desember 2019 tercatat 1.376.009 jiwa dengan jumlah penduduk laki-laki sebanyak 701.240 jiwa dan jumlah penduduk perempuan sebanyak 674.769 jiwa yang tersebar pada 12 kecamatan dan 64 kelurahan di Kota Batam (BPS Kota Batam, 2019). Selanjutnya Kelurahan Kibing Kecamatan Batu Aji mendata jumlah penduduk Kelurahan Kibing pada periode 3 (tiga) tahun terakhir yang disajikan dalam bentuk tabel dibawah ini.

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kelurahan Kibing

Tahun	Laki-laki	Perempuan	Jumlah Penduduk
2017	15.497	17.031	32.528
2018	15.793	15.428	31.221
2019	15.663	15.659	31.322

(Sumber: Kantor Kelurahan Kibing)

Berdasarkan data diatas, terlihat bahwa jumlah penduduk di Kelurahan Kibing Kecamatan Batu Aji mengalami peningkatan yang signifikan. Penambahan jumlah tersebut perlu diimbangi dengan peningkatan kinerja Kantor Kelurahan Kibing dalam memberikan pelayanan publik yang dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan masyarakat di Kelurahan Kibing.

Kelurahan merupakan perangkat daerah Kabupaten/ Kota yang berkedudukan di wilayah kecamatan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan. Kelurahan

dipimpin oleh lurah yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/ Walikota melalui Camat. Lurah mempunyai tugas pokok dalam menyelenggarakan urusan pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan. Untuk menjalankan kegiatan pemerintahan, Kelurahan dibantu oleh perangkat Kelurahan terendah yaitu Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW). Rukun Tetangga (RT) menjalankan perannya sebagai mitra pemerintahan yang strukturnya di luar pemerintahan Kelurahan. Sedangkan Rukun Warga (RW) menjadi kordinator dari Rukun Tetangga (RT) sebagai penyambung lidah masyarakat atau intermediasi pemerintahan.

Salah satu pelayanan administrasi kependudukan atau yang disingkat dengan adminduk yang dijalankan Kantor Kelurahan Kibing adalah pelayanan dalam bidang pemerintahan dan pelayanan umum, yaitu pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 63 ayat (1) tentang Administrasi Kependudukan menyebutkan bahwa penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki izin tinggal tetap dan telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Pada pasal 64 dijelaskan bahwa masa berlaku KTP elektronik adalah seumur hidup sepanjang tidak adanya perubahan atas elemen data dan domisili penduduk.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau yang disingkat dengan KTP elektronik merupakan Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi dengan cip yang merupakan identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana.

Selain sebagai identitas resmi, sejumlah manfaat dari KTP elektronik yakni sebagai salah satu syarat dalam kepengurusan berbagai pelayanan administrasi kependudukan seperti Kartu Keluarga, Akta Perkawinan, Akta Cerai dan lain sebagainya. KTP elektronik dihasilkan melalui beberapa proses pelayanan administrasi, dimulai dari Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW), Kelurahan, Kecamatan hingga Instansi/ Dinas terkait.

Masyarakat yang hendak mengurus pembuatan KTP elektronik perlu membawa kelengkapan persyaratan sesuai dengan kebutuhan pelayanan agar mempermudah pegawai dalam pengurusan surat pengantar yang ditujukan kepada Kantor Kecamatan Batu Aji, serta agar masyarakat tidak perlu mendatangi Kantor Lurah lebih dari satu kali.

Hasil pengamatan lapangan yang dilakukan oleh KASI Pemerintahan dan Pelayanan Umum (Firman, 2019b) bahwa sampai saat ini masih terdapat masyarakat yang menghiraukan dan menganggap remeh bahkan ada juga yang belum memahami pentingnya KTP elektronik tersebut. Terlihat pada masyarakat yang berdomisili selama lebih dari 6 (enam) bulan bahkan bertahun-tahun tidak mengurus KTP elektronik dengan alasan malas dan menggunakan asas kebutuhan. Maksudnya apabila hendak melakukan pengurusan dokumen dan membutuhkan KTP elektronik, maka masyarakat mendesak pegawai Kantor Lurah agar segera mengeluarkan KTP elektroniknya di hari itu juga. Jika tidak ada keperluan, masyarakat tidak membuat KTP elektronik. Padahal Kementerian Dalam Negeri telah mengingatkan kepada seluruh penduduk Indonesia yang merantau dan dalam sistem administrasi

kependudukan berdomisili lebih dari satu tahun untuk mengurus berkas administrasi kependudukan di domisili barunya (Roland, 2019). Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 tentang perubahan kedua atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan KTP Berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK), dengan landasan ini, warga yang sedang merantau di luar daerah tidak perlu kembali ke daerah asalnya untuk mengurus identitas kependudukan.

Meskipun demikian, dari 31.322 jiwa penduduk Kelurahan Kibing pada tahun 2019, terdapat 1.1% atau 345 jiwa yang tidak atau belum mengurus KTP elektronik Kelurahan Kibing (Firman, 2019). Maka dinilai perlunya pemberian dorongan dan motivasi serta sosialisasi kepada masyarakat agar mereka mengetahui pentingnya KTP elektronik dan segera membuat KTP elektronik sesuai dengan domisili tempat tinggal masing-masing. Selain itu, pembuatan KTP elektronik sejak tahun 2016 hingga akhir tahun 2018 terdapat sebanyak 2.754 lembar KTP elektronik yang sudah selesai akan tetapi tidak diambil oleh masyarakat. Sejumlah KTP elektronik tersebut berasal dari 4 kelurahan, yakni Kelurahan Kibing, Buliang, Bukit Tempayan dan Tanjung Uncang. Telah dilakukan upaya oleh pihak Kelurahan Kibing dengan dengan mencetak dan menempelkan data KTP elektronik pada papan pengumuman Kantor Kelurahan Kibing serta menginformasikan kepada seluruh Rukun Warga (RW) yang berada dibawah naungan Kelurahan Kibing. Akan tetapi sejumlah KTP elektronik tersebut tak kunjung diambil oleh pemiliknya. Kondisi ini membuat masyarakat lainnya yang hendak melakukan pengurusan tidak bisa melakukan

pencetakan karena tidak adanya ketersediaan blanko (Haluan, 2019).

Tidak hanya mengenai kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pembuatan KTP elektronik, tetapi juga beberapa masyarakat mengeluh mengenai kurangnya sosialisasi dari Kantor Kelurahan Kibing kepada masyarakat terkait penyelenggaraan layanan pembuatan KTP elektronik. Hal tersebut membuat masyarakat memilih untuk tidak mengurus administrasinya hingga diperlukannya KTP elektronik tersebut.

Selain itu, jumlah pegawai Kelurahan Kibing sebanyak 8 (delapan) orang yang termasuk lurah, sekretaris lurah, kasi pemerintahan dan pelayanan umum, kasi pembangunan, pemberdayaan, dan kesejahteraan masyarakat, kasi ketentraman dan ketertiban, serta staff/ pegawai sebanyak 3 (tiga) orang. Seluruh pegawai tersebut melaksanakan tugas pokok dan fungsinya masing-masing, akan tetapi pada praktiknya beberapa pegawai mengemban tugas diluar dari tugas dan tanggung jawabnya.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan dan mengingat pentingnya kinerja pelayanan publik agar dapat dilaksanakan secara optimal, maka perlu dilakukan penelitian secara ilmiah. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “Kinerja Kantor Kelurahan Kibing Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Terhadap Pembuatan KTP”.

1.2. Rumusan Masalah

Dengan melihat pada latar belakang masalah diatas, maka dapat disusun rumusan masalah yaitu Bagaimana Kinerja Kantor Kelurahan Kibing Dalam

Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Terhadap Pembuatan KTP?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kinerja Kantor Kelurahan Kibing Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Terhadap Pembuatan KTP.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat penelitian ini untuk memberikan wawasan yang lebih dan pengembangan administrasi publik secara umum dan birokrasi publik secara khusus.

1.4.2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Kelurahan Kibing Kecamatan Batu Aji, diharapkan penelitian ini dapat memberikan saran dan masukan guna mengambil langkah yang tepat dalam meningkatkan pelayanan pembuatan KTP elektronik.
2. Bagi Masyarakat, penelitian ini mampu memberikan informasi tentang kinerja yang dilakukan Kantor Kelurahan Kibing dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pembuatan KTP elektronik.
3. Bagi Universitas Putera Batam, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi serta bahan pemahaman untuk penelitian sejenisnya.