BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dimasa sekarang masyarakat lebih sadar akan hak dan kewajibannya sebagai warga Negara Indonesia dimana semua yang berkaitan dengan kehidupan mereka menyangkut dengan sebuah pelayanan publik. Pelayanan publik terbagi menjadi 3 bagian yakni pelayanan jasa, pelayanan barang dan pelayanan administratif. Administrasi kependudukan merupakan tugas dan fungsi dari sebuah birokasi pemerintahan dalam melakukan pelayanan publik *(public service)* yang berjalan, dimana dalam hal ini pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk melayani masyarakat sesuai dengan aturan yang telah ditentukan sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Dalam kebijakan publik mengenai pelayanan publik yang diselenggarakan maka ada regulasi yang mengatur mengenai kebijakan tersebut. Regulasi yang mengatur mengenai implementasi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan yakni dimulai dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, selanjutnya pada tahun 2009 keluarlah regulasi yang mengatur tentang pelayanan publik yakni Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dimana pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk.

Administrasi kependudukan pada dokumen kependudukan E-KTP dalam hal ini juga diatur dalam sebuah regulasi yakni Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Apabila dicermati, pada dasarnya perubahan substansi dalam perubahan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006:

1) Masa Berlaku KTP Elektronik / E-KTP
2) Pencetakan Dokumen/Personalisasi E-KTP

3) Pengurusan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Tidak Dipungut Biaya (Gratis)
4) Stelsel Aktif

Pemerintah Kabupaten Jember juga membuat sebuah regulasi yang mengatur tentang administrasi kependudukan yakni Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 02 Tahun 2011 Tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Bupati Kabupaten Jember Nomor 21 Tahun 2013 Tentang Petunjuk Teknisdan Pelaksanaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Jember yang juga menjadi landasan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Jember pada Kamis 21 Januari 2021 secara resmi merilis hasil Sensus Penduduk (SP) yang dilakukan pada tahun 2020. Berdasarkan hasil sensus penduduk yang dilakukan hingga September 2020, BPS Jember mencatat jumlah penduduk di Jember mencapai 2.536.729 jiwa, dimana 1.980.781 jiwa diantaranya wajib ber KTP-el karena sudah memasuki usia 17 tahun. Sedangkan jumlah warga yang sudah melakukan perekaman KTP sampai saat ini sudah mencapai 1.965.925 jiwa.

Pelaksanaan sebuah jasa administrasi kependudukan kepada masyarakat merupakan tanggung jawab yang besar dalam penerapannya. Maraknya kasus korupsi yang terjadi di lingkungan internal maupun eksternal di Dinas Kependuduk dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dalam OTT pungli dalam pengurusan administrasi kependudukan pada tahun 2018 maka hal ini menjadi bahan kajian terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Dispendukcapil Jember. Pelayanan yang ada bahwa banyak sekali masyarakat yang mengeluh dengan prosedur administrasi yang berbelit-belit memakan waktu, tenaga maupun finansial masyarakat yang berkepentingan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dalam administrasi kependudukan dalam mengatasi permasalahan yang ada selama ini seperti antrian panjang, waktu prosedur yang lama dan pemungutan liar baik pihak internal maupun pihak eksternal dilingkungan masyarakat perlu membuat kebijakan yang sesuai dengan undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 untuk melakukan pelayanan publik kepada masyarakat yang baik dan benar demi memenuhi hak bagi setiap warga Negara

Indonesia sebagai identitasnya yang sesuai tanpa mengabaikan prinsip-prinsip pelayanan administrasi kependudukan.

Kebaruan Kebijakan pelayanan publik dibidang adminstrasi kependudukan yang telah diluncurkan pada juli tahun 2018 yakni kebijakan di bidang *Local Electronic Goverment* dalam permohonan pengajuan surat-surat atau dokumen melalui aplikasi (SIP) Sistem Informasi Pelayanan berbasis aplikasi yang bisa diakses seluruh warga Kabupaten Jember dalam melakukan pemenuhan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan. Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP)sebenarnya sudah ada pada tahun 2018 namun baru diakses masyarakat pada tahun 2019. Implementasi dari adanya kebijakan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan ini apakah mampu mengatasi permasalahan diatas sesuai dengan Undang-Undang No.24 Tahun 2013 Pasal 63 dan 79A, sehingga kebijakan ini perlu diteliti untuk memastikan bahwa kebijakan yang dibuat untuk memecahkan masalah benar-benar menjadi solusi untuk mengatasi permasalahan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana implementasi aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) administrasi kependudukan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui tentang implementasi aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) administrasi kependudukan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

Secara umum, penelitian ini bermanfaat untuk memberikan umpan balik kepada pemerintah Kabupaten Jember, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember mengenai implementasi kebijakan pelayanan

administrasi kependudukan menggunakan aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP). Secara rinci, umpan balik pengembangan kompetensi ini meliputi:

1. Hasil analisis implementasi kebijakan SIP sebagai masukan untuk berinovasi dalam bidang pelayanan yang akan membangun kepercayaan masyarakat serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas di setiap keperluan masyarakat sebagai pengguna layanan.
2. Saran penyempurnaan program dan kegiatan dalam pelaksanaan di masyarakat untuk ke depan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.
3. Saran penyempurnaan kebijakan tentang pengembangan teknologi dibidang administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Adanya penelitian ini agar bermanfaat untuk mengembangkan dan memperkaya ilmu dibidang "Ilmu Pemerintahan" dan memberikan sumbangan terhadap teori George C Edward III khususnya dalam bidang kebijakan sektor publik karna penelitian ini menyangkut tentang implementasi kebijakan yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kabupaten Jember dalam hal administrasi kependudukan E-KTP.

1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan saya di bidang penelitian. Dibawah bimbingan dosen yang berpengalaman, saya mendapatkan pengalaman berharga yang tidak akan pernah terlupakan sepanjang hidup mengenai perjuangan menulis skripsi dan mempertahankannya di hadapan tim penguji.