

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan Publik adalah hal penting yang selalu dibutuhkan oleh masyarakat dan tidak dapat dikesampingkan. Pelayanan Publik diperlukan untuk memenuhi berbagai jenis kebutuhan baik jasa maupun barang. Pemberian pelayanan terhadap masyarakat merupakan tugas pemerintah yang baik pusat maupun daerah yang harus dijalankan. Pelayanan publik sebuah titik strategis dalam mewujudkan pemerintahan yang baik di Indonesia. Pemberian pelayanan prima kepada masyarakat akan mendorong tumbuhnya kepercayaan serta dukungan publik pada pemerintah maupun instansi pelayanan terkait. Publik berhak menerima layanan publik yang berkualitas, karena hal ini akan menyangkut pencapaian dalam memberikan pelayanan.

Kota Padang sebagai ibu kota dari provinsi Sumatera Barat yang merupakan pusat perekonomian dan pelayanan publik. Pelayanan publik di Kota Padang menjadi salah satu isu yang menarik untuk dibahas dalam permasalahan lambatnya proses pembuatan E-KTP dalam pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan penyediaan terhadap barang publik, sosial, ekonomi, dan layanan infrastruktur maupun layanan administrasi oleh pemerintah kepada publik. Pengelolaan Kartu Tanda Penduduk diatur oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Sebagaimana yang dikemukakan oleh Soemirat dan Ardianto salah satu dari tugas umum pemerintah adalah sistem administrasi

kependudukan, yang dalam pelaksanaannya erat kaitannya dengan kewarganegaraan atau hak kependudukan. (Soemirat & Ardianto, 2016)

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang adalah instansi pemerintah daerah yang tugas dan fungsinya telah diatur pada peraturan pemerintah daerah tentang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yaitu dalam Undang-undang Administrasi Kependudukan Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 1 ayat 1 tentang perlunya penataan penyelenggaraan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan dalam rangka melaksanakan tertib administrasi kependudukan di wilayah kota Padang. Kantor kecamatan merupakan wadah penyampaian informasi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) kepada masyarakat setempat. Kantor kecamatan merupakan instansi yang selalu bersentuhan dengan masyarakat, baik dalam hal pengelolaan arsip kependudukan, pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) maupun dokumen lainnya terkait pemerintahan.

Sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang menyatakan bahwa, “pelayanan publik itu merupakan hak setiap warga negara yang wajib dipenuhi negara, karena negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat di Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah. Pengelompokkan jenis pelayanan itu didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu Pelayanan Administratif, Pelayanan barang, Pelayanan jasa (Pasolong, 2010, p. 129). Untuk itu Pemerintah dalam melaksanakan tugasnya sebagai penyedia sarana prasarana pelayanan harus memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat terkhususnya pelayanan pembuatan E-KTP di Kota Padang.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 tahun 2012 tentang pedoman penyusunan standar operasional prosedur administrasi pemerintahan. Standar operasional prosedur pelayanan E-KTP di Kota Padang ternyata bisa berlangsung dengan sistem *one day service* (Satu hari kerja) berdasarkan peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi. Melansir dari situs website resmi dari Disdukcapil Kota Padang yaitu [disdukcapil.padang.go.id/](http://disdukcapil.padang.go.id/) Disdukcapil setempat sebelumnya telah melakukan pengambilan data penduduk yang akan membuat E-KTP di setiap kecamatan. Dalam proses pengambilan data ini berlangsung tiga kali dalam seminggu yakni Senin hingga Rabu dengan proses dua kali 24 jam selesai. Jika data kecamatan diambil hari Senin, maka akan selesai dan diantarkan ke kecamatan yang bersangkutan pada hari Rabu. Proses mencetak serta mendistribusikan dokumen kependudukan yang ada di kecamatan setempat hanya memakan waktu 30 menit dari perintah pencetakan ke operator oleh kasi

pemerintahan kecamatan. Dengan adanya standar operasional proses pembuatan E-KTP ini dapat membantu masyarakat mendapat data diri masing-masing, akan tetapi tidak semuanya berjalan dengan mudah dalam proses operasional ini, banyak masalah yang dihadapi oleh kecamatan dan disdukcapil dalam operasional ini.

Untuk kelancaran pelaksanaan program E-KTP secara Nasional, pada tahun 2009 pemerintah melakukan *pilot project* penerapan E-KTP pada enam kota di seluruh Indonesia. Salah satu kecamatan yang menerapkan Implementasi *pilot project* program E-KTP adalah Kecamatan Padang Selatan. Proyek ini telah berjalan sejak awal tahun 2009, namun sedikit terhambat karena bencana gempa yang melanda Kota Padang pada september 2009, sehingga program ini ikut terhenti sejenak hingga saat penelitian ini dilakukan. Dalam pelaksanaan *pilot project* E-KTP di Kota Padang, Pemerintah pusat telah memberikan kuota sebanyak 26.000 wajib KTP untuk memperoleh E-KTP. Namun, setelah diimplementasikan, yang terealisasi hanya 7.401 wajib KTP (Putera & Valentina, Implementasi Program KTP Elektronik (e-KTP), 2011, p. 196).

Dengan adanya operasional tersebut demi kelancaran untuk pelayanan yang ada, masyarakat masih mengeluh dengan pelayanan yang lambat. Kenyataan yang ada di lapangan tidak sesuai dengan standarisasi operasional tersebut. Melansir dari situs *Republika.co.id* Hasil pendapat (validasi) dari beberapa masyarakat Kota Padang yang membuat E-KTP, mereka sangat mengeluh dengan program yang ada, karena beberapa dari mereka ada yang E-KTP jadi setelah 1,5 tahun. Salah satu masyarakat Kecamatan Pauh, Kelurahan Limau Manis Selatan,

mengaku bahawasan KTPnya jadi selama 1,5 tahun, dikarenakan banyak faktor yang mencurigakan yaitu tidak adanya blangko serta sikap pegawai yang emosional dalam melayani masyarakat. (Republika.co.id, 2018)

Terkait penelitian terhadap sebelumnya, banyak hal yang dapat dilihat dari segi Kebijakan publik, Birokrasi, serta Efektivitas *Good Governance* dalam pelayanan publik terkhususnya E-KTP di Kota Padang. Banyak sektor publik yang dapat melaksanakan sebuah kebijakan yang ada, akan tetapi masih belum maksimal untuk implementasi yang ada. Dilihat dalam penelitian terdahulu sebelumnya ada berapa faktor yang mempengaruhi sebuah pelayanan publik yang ada, sehingga peneliti yang akan dilakukan selanjutnya akan mencoba mengaitkan masala-masalah pelayanan publik dalam tata kelola pelayanan publik di Kota Padang.

Tata kelola pemerintahan dalam pelayanan publik Kota Padang dapat dilihat dari penelitian sebelumnya masih belum maksimal dan belum efektif. Dengan beberapa faktor yang ada tata kelola pelayanan publik ini menjadi permasalahan yang serius akan berdampak pada suatu tatanan pemerintahan yang ada di Kota Padang. Kota Padang pada saat melakukan pelayanan secara *online* masih belum berjalan dengan efektif dan belum maksimal dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, terbukti dari beberapa keterangan yang diberikan masyarakat serta keluhan yang juga cukup banyak terutama dari segi waktu penyelesaian yang cukup lama kurangnya kesiapan kepengurusan administrasi khususnya KTP yang jauh dari waktu penyelesaian yang semestinya dan gaya pemberian pelayanan dari petugas. Melansir dari situs *Republika.co.id*, masalah

antrian yang tidak beraturan dan ditambah dengan masih banyak petugas yang lalai dan kurang disiplin dalam memberikan pelayanan. Dalam penerapan *Good Governace* tentu banyak yang dibutuhkan seperti: keahlian petugas dalam bidangnya masing-masing, cara komunikasi petugas, sarana dan prasarana inovasi pelayanan dilakukan untuk mendukung pelaksanaan, agar berjalan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan.

Berkaitan dengan jumlah penduduk Kota Padang yang begitu banyak dan padat, ini juga menjadi permasalahan yang cukup penting. Maka permasalahan proses pembuatan KTP ini masih berlangsung juga. Melansir dari situs *TopSumbar.co.id*, masyarakat Kecamatan Lubuk Kilangan juga merasakan lambatnya proses pembuatan KTP ini, mereka mengeluh dengan pelayanan yang tidak baik di Kecamatan maupu Disdukcapil, terdapat salah satu warga di Kecamatan Lubuk Kilangan ini mendapatkan E-KTPnya setelah 1 tahun lamanya, tentu ini tidak sesuai dengan standar operasional pembuatan KTP yang sudah ada, SOP yang dikeluarkan oleh pihak Disdukcapil tidak sesuai dengan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik khususnya dalam pelayanan E-KTP (Top Sumbar , 2018).

Dalam menyelesaikan permasalahan pembuatan E-KTP dan juga menanggapi atau merespon keluhan dari masyarakat. Pelayanan Disdukcapil kurang optimal dan cekatan. Menurut sebagian masyarakat yang mengalami lamanya proses pembuatan E-KTP di Disdukcapil tidak memberikan solusi atau kompensasi kepada masyarakat terhadap pelayanan publik. Masyarakat menegaskan bahwa sebelumnya terdapat info-info yang sangat tidak baik dalam

pelayanan. Adanya laporan dari situs *Padang.go.id*, mengenai lambatnya proses pembuatan KTP di berbagai kecamatan yang ada di Kota Padang, banyak laporan masyarakat yang tidak ditanggapi atau dibiarkan saja. Sehingga terlihat jelas bahwa pelayanan mengenai penyelesaian permasalahan dilapangan membutuhkan waktu cukup lama.

Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan pada pelayanan publik di Disdukcapil Kota Padang. Meskipun pelayanan di kantor cukup baik, namun hal-hal seperti tindakan petugas menghadapi keluhan masyarakat, ketepatan waktu akan masalah lamanya pelayanan serta ketidak pastian pelayanan yang ada, hal ini adalah permasalahan yang perlu ditindaklanjuti. Permasalahan yang ada dalam pelayanan Disdukcapil Kota Padang tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, terutama dalam pelayanan kependudukan khususnya pada E-KTP yang ada.

Berdasarkan deskripsi diatas yang menjadi perhatian peneliti dan menjadikan penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan adalah, masih adanya permasalahan proses pembuatan E-KTP dikota Padang. Tata kelola pelayanan publik Kota Padang dalam hal ini masih belum menunjukan indeks yang bagus dalam artian masih dalam pengawasan yang kurang, maka peneliti ingin mengkaji serta meneliti permasalahan faktor lambatnya proses pembuatan E-KTP pada Disdukcapil Kota Padang. Agar bisa menjadi bahan studi perbandingan selanjutnya atau sumbangan pemikiran ilmiah dalam melengkapi kajian-kajian yang ada.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan diatas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi prinsip-prinsip *good governance* memengaruhi faktor penghambat dalam proses pembuatan E-KTP pada Disdukcapil Kota Padang?
2. Sejauh mana langkah-langkah yang diambil oleh Disdukcapil Kota Padang dalam mengatasi permasalahan dalam proses pembuatan E-KTP sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*?

## **1.3 Literatur Review**

### **1.3.1 Penelitian Terdahulu**

- a. **Roni Ekha Putera dan Tengku Rika Valentina (2011).  
“Implementasi Program KTP Elektronik (e-KTP) di Daerah Percontohan”**

Penelitian terdahulu ini merupakan penelitian yang membahas mengenai Implementasi Program KTP Elektronik di Kota Padang. Dalam penelitian ini peneliti bertujuan ingin mengkaji lebih lanjut implementasi program E-KTP pada pemerintah Kecamatan Padang Selatan yang merupakan salah satu daerah percontohan pelaksanaan e-KTP secara nasional, serta mengkaji dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi implementasi program E-KTP pada pemerintah kota di Kecamatan Padang Selatan. Hal-hal yang terkait dengan permasalahan dalam faktor-faktor implementasi yang ada di

Kecamatan Padang Selatan belum berjalan dengan maksimal. Peneliti dalam penelitian ini memperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa program E-KTP ini sudah bagus tetapi perlu digarisbawahi oleh peneliti yang perlu diperbaiki dalam implementasi serta pelayanan publik di Kota Padang (Putera & Valentina, Implementasi Program KTP Elektronik (e-KTP) di Daerah Percontohan, 2011).

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Roni (2011) dengan penelitian yang akan dilakukan, dapat dilihat dari segi objek penelitian. Objek penelitian yang dalam penelitian ini dan penelitian sebelumnya yaitu E-KTP di Kota Padang. Adanya kesamaan mengenai objek ini tentunya masih mengisyaratkan bahwa ada beberapa hal yang belum dikaji di penelitian sebelumnya. Untuk itu penelitian ini dijadikan referensi dalam mencari celah untuk membahas permasalahan lamatnya proses pembuatan E-KTP di Kota Padang yang belum ada di penelitian sebelumnya.

Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan terlihat dari metode, tujuan, dan teori yang digunakan, serta fokus penelitian. Metode yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian sebelumnya menggunakan metode deskriptif interpretatif. Untuk tujuan peneliti dalam penelitian sebelumnya membahas ingin mengkaji lebih lanjut implementasi program E-KTP pada pemerintah Kecamatan Padang Selatan yang merupakan salah satu daerah percontohan pelaksanaan E-KTP secara nasional. Sedangkan dari segi

teori, peneliti sebelumnya menggunakan teori kebijakan publik. Untuk penelitian yang akan dilakukan teori yang digunakan lebih pada tata kelola pelayanan publik. Penelitian ini fokus kepada program *pilot project*, namun pada penelitian yang akan dilakukan ialah faktor penghambat proses pembuatan E-KTP pada Disdukcapil Kota Padang.

**b. Tiziana Varenty, Dkk (2019). “Evaluasi Pelaksanaan Penerbitan KTP-EL Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang”.**

Penelitian ini merupakan penelitian yang membahas evaluasi pelaksanaan penerbitan KTP-EL pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Penelitian ini menunjukkan akuntabilitas pelaksana publik terhadap kebijakan yang telah diimplementasikan serta memberikan masukan pada kebijakan-kebijakan publik yang akan datang terhadap penerbitan KTP-EL di Kota Padang. Pada kategori *Efektivitas*, peneliti menemukan bahwa Disdukcapil Kota Padang belum sepenuhnya memenuhi target penerbitan KTP-EL di Kota Padang, khususnya pada tahun 2017. Akan tetapi responsivitas, Disdukcapil Kota Padang sudah cukup responsif dalam melayani administrasi kependudukan masyarakat. Hal ini dibuktikan dari beberapa laporan yang diperoleh Ombudsman Sumatera Barat dimana banyak laporan sudah terselesaikan (Varenty, Zetra, & Zulfadli, 2019, p. 114).

Persamaan dari penelitian yang akan dilakukan oleh Tiziana Varenty, dkk (2019) dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada objek penelitian yaitu E-KTP di Kota Padang. Kesamaan dari segi objek penelitian yang digunakan pada peneliti sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan terdapat beberapa celah belum dikaji. Karena penelitian ini hanya mengkaji evaluasi pelaksanaan penerbitan E-KTP, sehingga permasalahan faktor penghambat proses pembuatan E-KTP pada Disdukcapil Kota Padang perlu dibahas lebih lanjutnya.

Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan dapat dilihat dari aspek tujuan penelitian, teori yang akan digunakan serta fokus penelitian. Jelas tujuan penelitian ini menunjukkan akuntabilitas pelaksana publik terhadap kebijakan yang telah diimplementasikan, serta teori yang dipakai dalam penelitian ini yaitu teori evaluasi kebijakan publik, sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan teori tata kelola pelayanan publik di Kota Padang. Untuk fokus penelitian ini lebih kepada efektifitas implementasi terhadap penerbitan KTP-EL, sedangkan penelitian yang akan dilakukan fokus terhadap permasalahan faktor penghambat proses pembuatan E-KTP pada Disdukcapil Kota Padang.

**c. Salsabila, Shellya, Dkk (2021). “Penerapan E-Government Dalam Pelayanan KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang”.**

Penelitian ini merupakan penelitian yang penerapan E-Government dalam pelayanan KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Penelitian berupaya menunjukkan upaya pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Hal tersebut dikenal dengan istilah e-government atau penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik atau internet. Proses penerapan e-government melalui beberapa tahapan yaitu kehadiran (web presence), interaksi (interaction), transaksi (transaction) dan transformasi (transformation). Dengan adanya sistem e-government, diharapkan setiap instansi pelayanan publik dapat memberikan peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih transparan, efektif dan efisien (Salsabilla, Zetra, & Putera, 2021).

Persamaan penelitian yang akan dilakukan oleh Salsabila, Shellya, dkk (2021) dengan penelitian yang akan dilakukan terlihat dari segi objek dan metode. Objek penelitian yaitu E-KTP Kota Padang, untuk metode yang peneliti gunakan dalam penelitian ini dengan metode kualitatif dengan tipe deskriptif dengan teknik pemilihan informan yaitu purposive sampling dan untuk menguji keabsahan data. Tetapi masih ada celah permasalahan dari E-KTP

Kota Padang yang mana akan diteliti pada penelitian yang akan dilakukan.

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan dilihat dari segi tujuan penelitian, teori yang digunakan serta fokus penelitian. Tujuan dari penelitian ini sudah jelas guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi, serta teori yang digunakan ialah pengembangan e-government di Kota Padang. Untuk fokus penelitian ini terfokus pada kebijakan birokrasi pelayanan e-government dalam disdukcapil Kota Padang.

**d. Razak, Abdul (2020) Kualitas Pelayanan E-KTP Oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitas pelayanan E-KTP oleh unit pelaksanaan teknis Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kota Pekanbaru. Penelitian berupaya menunjukkan upaya pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Hal tersebut dikenal dengan istilah *e-government* atau penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik atau internet. Proses penerapan *e-government* melalui beberapa tahapan yaitu kehadiran (*web presence*), interaksi (*interaction*), transaksi (*transaction*) dan transformasi (*transformation*). Dengan

adanya sistem *e-government*, diharapkan setiap instansi pelayanan publik dapat memberikan peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih transparan, efektif dan efisien.

Persamaan penelitian yang akan dilakukan oleh Razak, Abdul (2020) dengan penelitian yang akan dilakukan terlihat dari segi objek dan metode. Objek penelitian Disdukcapil Kota Pekanbaru, untuk metode yang peneliti gunakan dalam penelitian ini dengan metode kualitatif dengan tipe deskriptif dengan teknik pemilihan informan yaitu *purposive sampling* dan untuk menguji keabsahan data. Tetapi masih ada celah permasalahan dari E-KTP Kota Padang yang mana akan diteliti pada penelitian yang akan dilakukan.

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan dilihat dari segi tujuan penelitian, teori yang digunakan serta fokus penelitian. Tujuan dari penelitian ini sudah jelas guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi, serta teori yang digunakan ialah pengembangan *e-government* di Kota Pekanbaru. Untuk fokus penelitian ini terfokus pada kebijakan birokrasi pelayanan *e-govrnment* dalam disdukcapil Kota Padang.

### **1.3.2 Tata Kelola Pelayanan Publik**

#### **a. Definisi Tata Kelola yang baik (*good governance*)**

Tata kelola pemerintahan atau lebih dikenal dengan dengan *good governance*, secara pengertiannya adalah segala sesuatu yang terkait

dengan tindakan atau tingkah laku yang bersifat mengarahkan, mengendalikan atau mempengaruhi urusan *public* untuk mewujudkan nilai-nilai tersebut dalam kehidupan sehari-hari (Sedarmayanti, 2003). *Good Governance* tidak hanya sebatas pengelolaan lembaga pemerintahan, namun menyangkut semua baik lembaga pemerintahan maupun non pemerintahan.

Bintoro Tjokromidjojo memandang *Good Governance* sebagai suatu bentuk manajemen pembangunan yang juga disebut administrasi pembangunan, yang menempatkan peran pemerintah sentral yang menjadi *agen of change* dari suatu masyarakat berkembang atau *developing* di dalam negara berkembang. Pemerintah bertindak sebagai regulator dan pelaku pasar untuk menciptakan iklim yang kondusif dan melakukan investasi prasarana yang mendukung dunia usaha.

Dalam sistem administrasi Indonesia penerapan *good governance* seperti dalam pengertian yang dikembangkan *united nation development program*. Berdasarkan dokumen kebijakan UNDP dalam tata pemerintahan menuju pembangunan manusia berkelanjutan, Januari 1997 yang dikutip dari bulletin informasi program kemitraan untuk pembaharuan tata pemerintahan di Indonesia (*Partnership for good governance reform in Indonesia*). Tata pemerintahan adalah penggunaan wewenang ekonomi, politik, dan administrasi serta pelayanan publik guna mengola urusan-urusan Negara pada setiap tingkat (Kamaluddin, 2019).

Dengan adanya tata kelola yang baik di Indonesia akan berdampak pada sektor publik terkhususnya terhadap pelayanan publik Indonesia, karena dalam hal ini tata kelola (*governance*) memiliki konsep yang kuat akan bagusnya tatanan pemerintahan yang ada, sehingga pelayanan publik Indonesia bisa mulai membaik dan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat nantinya.

#### **b. Pentingnya Tata Kelola Pemerintahan**

Seiring dengan adanya keinginan mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) tersebut, maka sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah di era otonomi sekarang ini, hendaknya memperhatikan prinsip-prinsip demokrasi, pemberdayaan, pelayanan publik, responsif, transparansi, akuntabilitas, partisipasi, kemitraan, desentralisasi, konsistensi kebijaksanaan dan kepastian hukum. Pentingnya tata kelola pemerintahan dalam pelayanan publik dewasa ini seperti yang dikemukakan oleh Santoso (2008) adalah meliputi begitu pentingnya aspek akuntabilitas, efektivitas di dalam pelayanan publik itu sendiri.

Terciptanya sebuah tatanan pemerintah yang dalam pelayanan publik bisa membuat kepuasan masyarakat terhadap inovasi serta penyelenggaraan pemerintahan dalam pembangunan, administrasi kependudukan serta tata kelola publik yang ada. Masyarakat juga ingin memperoleh pelayanan yang baik juga dalam sebuah tatanan kebijakan pemerintahan yang ada. Hadirnya tata kelola (*governance*) pelayanan

publik di dalam lingkup masyarakat guna untuk memperbaiki kualitas serta efektifitas kepuasan masyarakat terhadap sarana dan prasarana yang ada di pusat maupun daerah.

Salah satu kebijakan pemerintahan dalam tata kelola pelayanan publik ini ialah adanya program penerbitan KTP-EL yang mempermudah masyarakat mendapat pelayanan yang baik terkhususnya mengakses identitas kependudukan serta surat menyurat lainnya melalui Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil. *Good Governance* yang baik dalam hal ini, membantu masyarakat dengan mudah mendapatkan KTP-EL ini, tidak hanya KTP tetapi bisa membuat KK (Kartu Keluarga) dan lai-lainya. Makanya tata kelola ini sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dalam pelayanan publik serta akuntabilitas dan administrasi kependudukan.

### **c. Relevansi Tata Kelola pemerintahan (*Governance*) Dalam Pelayanan Publik**

Kepemerintahan Indonesia yang baik (*good governance*) merupakan *issue* yang paling mengemuka dalam pengelolaan pelayanan dan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan gagasan yang dilakukan masyarakat kepada pemerintah untuk pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat di samping adanya globalisasi pergeseran paradigma pemerintahan dari “*rulling government*” yang

terus bergerak menuju “*good governance*” dipahami sebagai suatu fenomena berdemokrasi secara adil.

Perspektif sektor publik terhadap *good governance* menempatkan proses pencapaian tujuan bersama dalam bernegara yang melibatkan pemerintahan, dunia usaha, dan masyarakat melalui sistem administrasi negara (Suprijadi, 2005). Hambatan dalam pelaksanaan *good governance* dalam pelayanan publik antara lain:

- a. Belum adanya sistem akuntansi pemerintahan yang baik yang dapat mendukung pelaksanaan pencatatan dan pelaporan secara handal;
- b. Sangat terbatasnya jumlah personil pemerintah daerah yang berlatar belakang pendidikan tata kelola pelayanan publik serta administrasi kependudukan, sehingga mereka tidak begitu peduli dengan permasalahan ini.

*Good governance* yang baik dapat menciptakan pelayanan yang baik, akan tetapi di Indonesia sendiri tata kelola pelayanan publik masih belum bisa dikatakan maksimal, karena ada beberapa aspek yang kurang dan perlu diperbaiki dalam pelayanan publik yang ada baik pelayanan kesehatan, administrasi kependudukan maupun pembangunan sebuah daerah. Implementasi ini sangat mempengaruhi keberadaan masyarakat yang ada, pemberian pelayanan prima terhadap masyarakat akan mendorong tumbuhnya kepercayaan serta dukungan publik yang berkualitas, karena hal ini akan menyangkut

pencapaian dalam memberikan pelayanan agar terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan efektif.

Sistem digital tata kelola pemerintahan adalah tata kelola pemerintahan yang menerapkan atau menggunakan sistem digital atau komputerisasi (teknologi informatika). Misalnya: penerapan / implementasi KTP Elektronik (*e-ktp*), *e-budgeting*, *e-planning*, dll. Implementasi atau penerapan sistem digital tata kelola pemerintahan bertujuan untuk menyelenggarakan tata kelola pemerintahan daerah menjadi lebih baik (*Good Governance*). Dengan menerapkan sistem digital diharapkan prinsip-prinsip *Good Governance* sebagaimana acuan *United Nation Development Program* (UNDP) dapat terwujud (Riswati, 2021).

Relevansi tata kelola pemerintahan sangatlah penting. Tata kelola pemerintahan mencakup prinsip-prinsip *good governance* yang meliputi akuntabilitas, transparansi, partisipasi, pemerataan, efektivitas, dan efisiensi. Dalam analisis faktor penghambat tersebut, konsep tata kelola pemerintahan menjadi kerangka kerja yang membantu memahami, menganalisis, dan merumuskan solusi terhadap permasalahan yang ada.

Dalam proses pembuatan E-KTP, akuntabilitas mencakup pertanggungjawaban terhadap pengelolaan sumber daya, termasuk personel dan anggaran. Dalam pembahasan, relevansi tata kelola pemerintahan berkaitan dengan upaya meningkatkan aksesibilitas

informasi bagi masyarakat, sehingga mereka dapat memahami dengan jelas langkah-langkah yang diperlukan dalam proses pembuatan E-KTP.

Relevansi tata kelola pemerintahan pada aspek pemerataan dapat dilihat dalam upaya memastikan bahwa kebijakan terkait E-KTP diimplementasikan secara adil dan tidak mendiskriminatif terhadap kelompok masyarakat tertentu. Pertimbangan terhadap metrik kinerja atau indikator keberhasilan tertentu dapat membantu menilai sejauh mana proses tersebut dianggap efisien oleh masyarakat serta mengevaluasi sejauh mana Disdukcapil mengelola pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan efisiensi dalam pelaksanaan tugas terkait pembuatan E-KTP.

Dari permasalahan serta relevansi yang ada dapat menjadikan bahan pentingnya sebuah tata kelola dalam pelayanan publik ini, hasil deskripsi masalah masalah yang menjadi hambatan proses lamanya sebuah pelayanan tersebut terdapat dalam hal-hal yang patut digaris bawahi, agar guna kedepannya bisa diperbaiki sehingga Indonesia sendiri bisa memperoleh tata kelola pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik terhadap masyarakat.

#### 1.4 Operasionalisasi Konsep

Prinsip ( <i>Good Governance</i> )	Pengertian	Indikator
Akuntabilitas	Proses pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang harus berjalan sesuai dengan aturan yang ada. Sehingga menjadi salah satu bentuk hal yang harus diperhitungkan oleh pemerintah, dimana pegawai pemerintahan diwajibkan bertanggungjawab dalam melaksanakan peran dan kewajibannya dalam pemerintahan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tahapan proses pembuatan E-KTP sesuai dengan standar operasional prosedur</li> <li>• Waktu penyelesaian dan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</li> <li>• Produk pelayanan serta kompetensi petugas pelayanan</li> </ul>
Transparansi	Dalam hal ini, diharapkan adanya keterbukaan dalam segala segi dalam pelaksanaan aktivitas pelayanan yang meliputi kelengkapan berkas yang dibutuhkan, anggaran yang harus dikeluarkan dan jadwal yang ditentukan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keterbukaan dalam manajemen persyaratan Teknik proses pembuatan E-KTP</li> <li>• Memperoleh informasi dengan mudah (dana, cara pelaksanaan, bentuk bantuan atau program)</li> </ul>
Partisipasi	Partisipasi terlihat dari sumbangsih kritik dan saran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adanya <i>voice</i>, <i>akses</i> dan <i>control</i> dalam</li> </ul>

	dari masyarakat yang teratur, dan memenuhi persyaratan ataupun standar pelayanan yang ada di kantor	standar pelayanan
Pemerataan	Aktivitas pemerintah dalam mengatur dan menjalankan perannya harus memiliki kesepakatan dan komitmen untuk mengurangi kesenjangan pada semua kalangan. Jadi semua kalangan dari level atas hingga level bawah harus diberikan pelayanan yang sama dalam mengajukan keluhan atau meminta layanan dari aparatur pemerintahan secara adil dan merata	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adanya kesepakatan dan komitmen dalam tahapan proses pembuatan E-KTP untuk mengurangi kesenjangan pada semua kalangan</li> </ul>
Efektivitas dan Efisiensi	Aktivitas dan kegiatan dalam pemerintahan yang dilaksanakan untuk menciptakan kelayakan materi yang dibutuhkan tepat sasaran.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengetahui seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang telah ditetapkan</li> <li>• Seberapa banyak usaha yang dinginkan untuk mencapai standar layanana</li> </ul>

## **1.5 Metode Penelitian**

### **1.5.1 Desain Penelitian**

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Merujuk pada pendapat Murdiyanto bahwa, “penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas atau natural *setting* yang holistik, kompleks, dan rinci” (Murdiyanto, 2020). Sedangkan pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif yaitu penelitian yang mengarah pada pemberian gejala-gejala, fakta ataupun kejadian secara akurat dan sistematis terkait dengan sifat populasi atau daerah tertentu.

Dalam penelitian ini peneliti berupaya untuk memberikan gambaran atau mendeskripsikan analisis faktor penghambat proses pembuatan E-KTP pada Disdukcapil Kota Padang. Selain itu digunakannya metode serta jenis penelitian ini, peneliti dapat menjelaskan tindakan pihak Disdukcapil Kota Padang dalam mengatasi faktor yang mejadi pengambat dalam proses pembuatan E-KTP di Kota Padang.

### **1.5.2 Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek dalam penelitian ini yaitu kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk, petugas pelayanan pendaftaran penduduk, serta salah satu masyarakat Kota Padang. Dalam penelitian ini subjek penelitian

yang merupakan Kabid pelayanan pendaftaran penduduk disdukcapil Kota Padang memiliki peran yang sangat penting sebagai pusat informasi dalam memperoleh data terkait dengan penelitian ini.

Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, beralamatkan di Jalan Jendral Sudirman No. 1, Kampung Jao, Padang Barat, Sawahan, Kecamatan Padang Timur, Kota Padang, Sumatera Barat. Disdukcapil Kota Padang ini dipilih sebagai objek penelitian karena terdapat permasalahan dalam pelayanan pembuatan E-KTP yang perlu dikaji lebih lanjut, yaitu 1) faktor penghambat proses pembuatan E-KTP pada Disdukcapil Kota Padang, dan 2) Tindakan Disdukcapil Kota Padang dalam mengatasi permasalahan dalam proses pembuatan E-KTP.

### **1.5.3 Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu:

#### **1. Data Primer**

Jenis data primer merupakan data yang sumbernya langsung memberikan data kepada pengumpul data dalam hal ini peneliti yang langsung bersumber dari informan yang didapat dari teknik pengumpulan data yang dilakukan. Biasanya data primer bersumber dari hasil wawancara dengan informan serta hasil dokumentasi yang mana kedua data ini langsung diperoleh peneliti saat penelitian dilakukan tanpa ada perantara.

## 2. Data Sekunder

Jenis data sekunder merupakan data yang sumbernya diperoleh peneliti secara tidak langsung. Data sekunder biasanya bersumber data dokumen, hasil penelitian terdahulu, atau karya tulis yang masih terkait dengan penelitian yang diangkat peneliti. Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan peneliti yaitu berupa jurnal-jurnal penelitian yang masih terkait dengan Disdukcapil Kota Padang, lalu dokumen atau laporan yang terkait dengan Disdukcapil Kota Padang, serta artikel atau data yang diunggah disitus atau *website* di internet.

### 1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung. Dalam hal ini wawancara dilakukan oleh pewawancara (*interviewer*) dengan narasumber/informan. Wawancara ini dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang diharapkan dapat menjawab persoalan atau permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Pada penelitian ini wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan seputar Disdukcapil Kota Padang sebagai objek penelitian, pertanyaan terkait dengan permasalahan yang dihadapi serta penyebab

permasalahan faktor penghambat dalam proses pembuatan E-KTP pada Disdukcapil Kota Padang, pertanyaan yang terkait dengan tindakan untuk mengatasi permasalahan, serta persepsi narasumber/informan terkait dengan pelayanan publik Disdukcapil.

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan mencatat data-data yang sebelumnya sudah ada. Dalam teknik ini, peneliti harus dapat memilah dan data-data yang sesuai atau relevan dengan penelitian yang diangkat. Dalam teknik dokumentasi data diperoleh dari dokumen-dokumen seperti laporan atau dokumen lainnya. Pada penelitian ini dokumentasi akan dilakukan dengan cara mencatat dan memahami dokumen-dokumen seperti, standar operasional prosedur pelayanan kartu tanda penduduk elektronik, data mengenai keluhan masyarakat, serta data mengenai organisasi dan prosedur kerja Disdukcapil Kota Padang.

### **1.5.5 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu teknik analisis data kualitatif. Bogdan dan Biklen, berpendapat bahwa analisis data kualitatif merupakan, “upaya yang dilakukan dengan jalan berkerja dengan data, mengorganiskan data, memilah-memilahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan

memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain” (Murdiyanto, 2020). Dari sini dapat dimengerti bahwa analisis data pada penelitian kualitatif ini dilakukan dengan tujuan memperoleh jawaban atas permasalahan yang diangkat dalam penelitian.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan model analisis data yang dirumuskan oleh Huberman dan Miles yang meliputi tiga hal yaitu (Hardani, 2020) :

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahapan dari teknik analisis data yang dilakukan dengan memilah, menyederhanakan, serta memfokuskan data yang diperoleh di lapangan pada hal-hal yang penting. Reduksi data berguna untuk menyederhanakan serta mentransformasikan data kualitatif ke dalam berbagai catatan melalaui seleksi yang ketat. Dalam penelitian ini peneliti akan mereduksi data yang sudah didapat melalui teknik pengumpulan data baik data primer dari hasil wawancara dan dokumentasi, serta data sekunder dari hasil penelitian terdahulu.

2. Penyajian Data

Penyajian data yang dimaksud yaitu kumpulan informasi yang dapat dimungkinkan untuk dilakukan penarikan kesimpulan seras pengambilan tindakan. Dalam penelitian kualitatif penyajian data biasanya berupa teks yang bersifat naratif.

Penyajian data dilakukan untuk memudahkan peneliti agar data penelitian mudah dipahami. Dalam penelitian ini peneliti akan berupaya untuk menyajikan data yang terkait dengan analisis faktor penghambat proses pembuatan E-KTP pada Disdukcapil Kota Padang.

### 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap terakhir dari analisis data yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan dilakukan harus didukung oleh data-data atau bukti yang valid. Kesimpulan ini merupakan inti atau pokok bahasan dari temuan penelitian yang telah dilakukan, yang mana biasanya disertai pendapat peneliti. Penarikan kesimpulan harus sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian. Dalam penelitian peneliti akan berupaya untuk menarik kesimpulan dari temuan penelitian yang terkait dengan analisis faktor penghambat proses pembuata E-KTP pada Disdukcapil Kota Padang.