

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagai satuan kekuasaan politik di susun dan dibentuk untuk mencapai tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia yakni mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Untuk mencapai tujuan Negara tersebut, maka disusunlah pemerintahan Indonesia yang terdiri dari pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Pemerintahan daerah sebagai bagian dari pemerintah nasional menurut pasal 18 UUD 1945 dibagi atas daerah provinsi dan disetiap provinsi dibentuk kabupaten dan kota yang disetiap daerah-daerah tersebut dibentuk pemerintahan berdasarkan undang-undang.

Dalam rangka memberikan jaminan terhadap kedudukan, tugas dan wewenang Pemda, maka dikeluarkanlah UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Sesuai dengan yang telah diamanatkan dalam UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, UU ini menekankan pada daerah agar mampu mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri berdasarkan potensi yang dimiliki oleh masing-masing daerah. Berdasarkan pasal 9 UU No. 23 Tahun 2014 bahwa pemerintah pusat menyerahkan sejumlah urusan pada daerah, Urusan Pemerintahan terdiri atas urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Urusan tersebut yaitu :

- a. Urusan pemerintahan absolut adalah Urusan Pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat.

b. Urusan pemerintahan konkuren adalah Urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota.

Usuran pemerintahan konkuren yang diserahkan ke Daerah menjadi dasar pelaksanaan Otonomi Daerah.

c. Urusan pemerintahan umum adalah Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan.

Usuran pemerintahan konkuren yang menjadi kewenangan Daerah terdiri atas Urusan Pemerintahan Wajib dan Urusan Pemerintahan Pilihan. Urusan Pemerintahan Wajib terdiri atas :

1. Urusan Pemerintahan yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar, terdiri dari :

- a) Pendidikan
- b) Kesehatan
- c) pekerjaan umum dan penataan ruang
- d) perumahan rakyat dan kawasan permukiman.
- e) ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat
- f) social

2. Urusan Pemerintahan yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar, terdiri dari :

- a) tenaga kerja;
- b) pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- c) pangan;
- d) pertanahan;
- e) lingkungan hidup;
- f) administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- g) pemberdayaan masyarakat dan Desa;
- h) pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
- i) perhubungan;
- j) komunikasi dan informatika;
- k) koperasi, usaha kecil, dan menengah;
- l) penanaman modal;
- m)kepemudaan dan olah raga;
- n) statistik;
- o) persandian;

- p) kebudayaan;
- q) perpustakaan; dan
- r) kearsipan.

Dalam penyelenggaraan urusan-urusan pemerintah, Pemerintah Daerah tersebutmaka undang-undang menuntut untuk menyelenggarakan urusan-urusan pemerintahan yang bersih dan baik atau lebih dikenal dengan istilah *Good Governance*, *Good Governance* dapat diartikan sebagai suatu mekanisme pengelolaan sumber daya dengan substansi dan implementasi yang diarahkan untuk mencapai pembangunan yang efisien dan efektif secara adil. Dalam kaitannya dengan otonomi daerah, prinsip *Good Governance* dalam praktiknya adalah dengan menerapkan prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik dalam setiap pembuatan kebijakan dan pengambilan keputusan serta tindakan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah daerah dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik.

Salah satu daerah yang diberi kewenangan menjalankan urusan pemerintahan tersebut adalah Kota Pekanbaru. Kota pekanbaru merupakan salah satu kota terbesar di Provinsi Riau dan yang berkembang pesat. Kota Pekanbaru memiliki slogan yaitu “Kotaku, Kotamu dan Kota Kita Bertuah.” Seiring berjalannya waktu, Pekanbaru Kota Bertuah sudah berganti dengan Pekanbaru Kota Madani, sesuai dengan visi dan misi kepemimpinan Walikota Pekanbaru. Kota Pekanbaru terdiri dari 12 Kecamatan dan 83 Kelurahan, dengan luas 632,26 km² dengan keseluruhan jumlah penduduk 1.011.467 orang.

Salah satu urusan yang ditangani oleh Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru adalah urusan bidang kependudukan dan catatan sipil yang dibentuk berdasarkan

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Dalam menjalankan peraturan daerah tersebut Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang Administrasi Kependudukan. Untuk melaksanakan tugas pokok dimaksud, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil mempunyai fungsi :

- a. Pengumpulan, Pengelolaan dan Pengendalian Data yang berbentuk Data Base serta analisis data untuk penyusunan program kegiatan.
- b. Perencanaan strategis pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil.
- c. Perumusan Kebijakan teknis Bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil.
- d. Penyelenggaraan urusan Pemerintahan dan urusan Umum Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- e. Pembinaan dan pelaksanaan tugas Bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil.
- f. Pelaksanaan, Pengawasan, Pengendalian serta Evaluasi dan Pelaporan penyelenggaraan Bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil.
- g. Pelaksanaan standart pelayanan minimal yang wajib dilaksanakan pada Bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil.
- h. Penyelenggara Kesekretariatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil.
- i. Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Pencatatan sipil, Pengelolaan Informasi Adm Kependudukan dan Penyerasian perkembangan kependudukan.
- j. Pengkoordinasian Integrasi dan Sinkronisasi kegiatan Bidang Administrasi Kependudukan dan Penyerasian Perkembangan Kependudukan dilingkungan Pemerintah Daerah.

- k. Pembinaan kepada masyarakat tentang Kependudukan dan Pencatatan sipil.
- l. Pelaksanaan kerjasama dengan lembaga Pemerintah dan lembaga lainnya.
- m. Koordinasi dengan Instansi terkait dalam hal kebijakan Kependudukan, Tertib Administrasi Kependudukan dan Analisis dampak Kependudukan.
- n. Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
- o. Pembangunan dan Pengembangan Jaringan Komunikasi Data Kependudukan.
- p. Perlindungan Data Pribadi penduduk dalam proses dan hasil Pendaftaran Penduduk serta Pencatatan sipil pada Data Base Kependudukan.
- q. Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia Pengelola Pendaftaran Penduduk, Pencatatan sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Penyerasian Perkembangan Kependudukan.
- r. Pengawasan dan Pengendalian atas penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Penyerasian Perkembangan Kependudukan.

Untuk menjalankan tugas atau fungsi dalam bidang kependudukan dan catatan sipil, maka dibentuklah satuan tugas (SOTK) sebagai berikut :

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris Dinas
3. Bidang Pendaftaran Penduduk
4. Bidang Pencatatan Sipil
5. Bidang Pengawasan dan Pelaporan
6. UPTD

Salah satu fungsi yang harus dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah memproses pembuatan dan pendistribusian EKTP untuk penduduk yang telah berusia 17 tahun atau yang telah menikah. Untuk penduduk yang mengurus EKTP, Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah menerapkan syarat-syarat sebagai berikut :

- a. penerbitan E-KTP secara reguler bagi penduduk WNI yang belum memiliki KTP:

penduduk melapor kepada petugas di tempat pelayanan E-KTP, dengan mengisi formulir permohonan dan membawa persyaratan berupa:

 - 1) NIK, dan
 - 2) Fotokopi Kartu Keluarga.
- b. Persyaratan penerbitan E-KTP secara reguler bagi penduduk WNI yang sudah memiliki E-KTP dan pindah alamat penduduk melapor kepada petugas di tempat pelayanan E-KTP, dengan mengisi formulir permohonan dan membawa persyaratan berupa:
 - 1) E-KTP dengan alamat tempat tinggal asal;
 - 2) Surat Keterangan Pindah dari daerah asal; dan
 - 3) Foto copy Kartu Keluarga.
- c. Persyaratan penerbitan E-KTP secara reguler bagi Penduduk Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang belum memiliki E-KTP Penduduk Orang Asing melapor kepada petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, dengan mengisi formulir permohonan dan membawa persyaratan berupa:
 - 1) NIK,
 - 2) Fotokopi Kartu Keluarga; dan
 - 3) Fotokopi Kartu Izin Tinggal Tetap.
3. Jangka Waktu

Jangka waktu penyelesaian paling lambat 14 (empat belas) hari setelah persyaratan lengkap.
4. Biaya

Penerbitan E-KTP tidak di pungut Biaya/Gratis.

Selanjutnya dalam mempermudah masyarakat mendapat KTP, maka pemerintah telah menetapkan prosedur/mechanisme pengurusan sebagai berikut :

- a. Tata cara penerbitan E-KTP secara reguler bagi penduduk WNI yang belum memiliki E-KTP:
 - 1) Penduduk melapor kepada petugas di tempat pelayanan E-KTP, dengan mengisi formulir permohonan dan membawa persyaratan.

- 2) Petugas di tempat pelayanan E-KTP memproses dengan tata cara:
 - a) Merekam isi formulir permohonan E-KTP ke dalam data base kependudukan;
 - b) Melakukan verifikasi data penduduk secara langsung;
 - c) Melakukan pengambilan dan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari penduduk, dan iris mata;
 - d) Membubuhkan tanda tangan dan stempel tempat pelayanan E-KTP pada Formulir Permohonan;
 - e) Formulir permohonan sebagai bukti telah dilakukan verifikasi, pengambilan dan Perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari, dan iris mata penduduk;
 - f) Melakukan penyimpanan data sebagaimana dimaksud pada angka 3) dan biodata penduduk ke dalam database di tempat pelayanan E-KTP;
 - g) Data yang disimpan dalam database dikirim melalui jaringan komunikasi data ke server Automated Fingerprint Identification System di pusat data Kementerian Dalam Negeri;
 - h) Data penduduk disimpan dan dilakukan proses identifikasi ketunggalan jati diri seseorang;
 - i) Hasil identifikasi sidik jari penduduk apabila:
 - identitas tunggal, data dikembalikan ke tempat pelayanan E-KTP; dan
 - identitas ganda, dilakukan klarifikasi dengan tempat pelayanan E-KTP.
 - j) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/ Kota melakukan personalisasi data yang sudah diidentifikasi ke dalam blangko E-KTP;
 - k) Setelah dilakukan personalisasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mendistribusikan E-KTP ke tempat pelayanan E-KTP;
 - l) Menerima E-KTP dan melakukan verifikasi melalui pemadanan sidik jari penduduk;
 - m) Hasil verifikasi sidik jari penduduk:
 - apabila datanya sama, maka E-KTP diberikan kepada penduduk;
 - apabila datanya tidak sama, maka E-KTP tidak diberikan kepada penduduk.
 - n) Dalam hal terdapat data yang tidak sama Petugas di tempat pelayanan E-KTP mengembalikan E-KTP ke Kementerian Dalam Negeri melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk dimusnahkan.
 - o) Penduduk dapat mengambil E-KTP apabila membawa Formulir Permohonan
 - p) Database kependudukan dikonsolidasikan dan disimpan dalam database kependudukan Kementerian Dalam Negeri.

- b. Tata cara penerbitan E-KTP secara reguler bagi penduduk WNI yang sudah memiliki E-KTP dan pindah alamat:
 1. Penduduk melapor kepada petugas di tempat pelayanan E-KTP, dengan mengisi formulir permohonan dan membawa persyaratan.
 2. Petugas di tempat pelayanan E-KTP memproses dengan tata cara:
 - a. Merekam NIK yang tercantum dalam E-KTP yang lama dan mengembalikan E-KTP dengan alamat yang lama kepada pemiliknya;
 - b. Memproses pencetakan/personalisasi E-KTP dengan alamat yang baru; dan
 - c. Menyerahkan E-KTP dengan alamat yang baru kepada pemiliknya sekaligus menarik E-KTP dengan alamat yang lama.
- c. Tata cara penerbitan E-KTP secara reguler bagi Penduduk Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang belum memiliki E-KTP;
 1. Penduduk Orang Asing melapor kepada petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota, dengan mengisi formulir permohonan dan membawa persyaratan.
 2. Petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota memproses dengan tata cara;
 - a. Merekam isi formulir permohonan E-KTP ke dalam database kependudukan;
 - b. Melakukan verifikasi data penduduk secara langsung;
 - c. Melakukan pengambilan dan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari, dan iris mata penduduk Orang Asing;
 - d. Membubuhkan tanda tangan dan stempel Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota pada Formulir Permohonan;
 - e. Formulir permohonan sebagai bukti telah dilakukan verifikasi, pengambilan dan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari dan iris mata penduduk Orang Asing;
 - f. Melakukan penyimpanan data dan biodata penduduk ke dalam database Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru;
 - g. Data yang disimpan dalam database dikirim melalui jaringan komunikasi data ke server Automated Fingerprint Identification System di pusat data Kementerian Dalam Negeri;
 - h. Data penduduk disimpan dan dilakukan proses identifikasi ketunggalan jati diri seseorang;
 - i. Hasil identifikasi sidik jari penduduk Orang Asing apabila:
 - 1) Identitas tunggal, data dikembalikan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru
 - 2) Identitas ganda, dilakukan klarifikasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.
 - j. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru melakukan personalisasi data yang sudah diidentifikasi ke dalam blangko E-KTP; dan
 - k. Setelah dilakukan personalisasi petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru melakukan verifikasi melalui pemadanan sidik jari penduduk Orang Asing

- i. Hasil verifikasi sidik jari penduduk;
 - 1) Apabila datanya sama maka E-KTP diberikan kepada penduduk; dan
 - 2) Apabila datanya tidak sama maka E-KTP tidak diberikan kepada penduduk.
 - 3) Dalam hal terdapat data yang tidak sama petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mengembalikan E-KTP ke Kementerian Dalam Negeri untuk dimusnahkan.
 - 4) Penduduk Orang Asing dapat mengambil E-KTP apabila membawa Formulir Permohonan.
 - 5) Data base Kependudukan dikonsolidasikan dan disimpan dalam data base kependudukan Kementerian Dalam Negeri.

Dari mekanisme pengurusan EKTP tersebut, maka Kantor Camat sebagai satuan pemerintah daerah kota dibeikan kewenangan untuk memberikan sejumlah keterangan dan rekomendasi pada setiap penduduk untuk mendapatkan EKTP pada Kantor Dinas dan Catatan Sipil. Salah satu kecamatan yang ditunjuk untuk memberikan rekomendasi atau kewenangan tersebut adalah Kecamatan Tenayan Raya yang luas wilayahnya 108,84 KM dengan jumlah penduduk sebanyak 142.519 orang.

Berdasarkan pasal 222 dalam Undang-undang Dasar No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah menyatakan bahwa Kecamatan dipimpin oleh seorang kepala kecamatan yang disebut camat yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati/wali kota melalui sekretaris Daerah. Bupati/wali kota wajib mengangkat camat dari pegawai negeri sipil yang menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengangkatan camat yang tidak sesuai dengan ketentuan dibatalkan keputusan pengangkatannya oleh gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat. Adapun tugas camat antara lain :

- a. menyelenggaraan urusan pemerintahan umum;
- b. mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- c. mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
- d. mengoordinasikan penerapan dan penegakan Perda dan Perkada;
- e. mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
- f. mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di Kecamatan;
- g. membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Desa dan/atau kelurahan;
- h. melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah kabupaten/kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Perangkat Daerah kabupaten/kota yang ada di Kecamatan; dan
- i. melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sebagai perangkat daerah, Camat dalam menjalankan tugasnya mendapat pelimpahan kewenangan dari dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota. Pengaturan penyelenggaraan Kecamatan baik dari sisi pembentukan, kedudukan, tugas dan fungsinya secara legalistik diatur dengan Peraturan Pemerintah. Sebagai perangkat daerah, Camat mendapatkan pelimpahan kewenangan yang bermakna urusan pelayanan masyarakat. Selain itu Kecamatan juga akan mengemban penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan.

Camat dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh perangkat Kecamatan dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota. Pertanggungjawaban Camat kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah adalah pertanggungjawaban administratif. Pengertian melalui bukan berarti Camat merupakan bawahan langsung Sekretaris Daerah, karena secara struktural Camat berada langsung di bawah Bupati/Walikota

Camat juga berperan sebagai kepala wilayah (wilayah kerja, namun tidak memiliki daerah dalam arti daerah kewenangan), karena melaksanakan tugas

umum pemerintahan di wilayah Kecamatan, khususnya tugas-tugas atributif dalam bidang koordinasi pemerintahan terhadap seluruh instansi pemerintah di wilayah Kecamatan, penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban, penegakan peraturan perundangundangan, pembinaan penyelenggaraan Pemerintahan Desa dan/atau Kelurahan, serta pelaksanaan tugas pemerintahan lainnya yang belum dilaksanakan oleh pemerintahan Desa/Kelurahan dan/atau instansi pemerintah lainnya di wilayah Kecamatan. Oleh karena itu, kedudukan Camat berbeda dengan kepala instansi pemerintahan lainnya di Kecamatan, karena penyelenggaraan tugas instansi pemerintahan lainnya di Kecamatan harus berada dalam koordinasi Camat.

Selain itu tugas pemerintahan Kecamatan berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 seperti yang dijelaskan dalam pasal 101 adalah :

- a. Membina penyelenggaraan pemerintahan Kecamatan
- b. Membina kehidupan masyarakat Kecamatan
- c. Membina perekonomian Kecamatan
- d. Memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat Kecamatan
- e. Mendamaikan perselisihan masyarakat di Kecamatan

Selanjutnya tugas-tugas pemerintah Kecamatan tersebut diuraikan dalam pelaksanaan sejumlah fungsi Camat yaitu :

- a. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan
- b. Pemberdayaan masyarakat
- c. Pelayanan masyarakat
- d. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum

- e. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum
- f. Pembinaan lembaga kemasyarakatan

Dalam pasal 14 Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan dijelaskan bahwa:

- 1) Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat.
- 2) Camat berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Selanjutnya dalam Pasal 15 Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan dijelaskan bahwa:

- 1) Camat menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi:
 - a. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
 - b. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum.
 - c. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
 - d. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
 - e. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan.
 - f. Membina penyelenggaraan pemerintahan Desa dan/atau Kelurahan, dan
 - g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi raang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan Pemerintahan Desa atau Kelurahan.
- 2) Selain tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, yang meliputi aspek :
 - a. Perizinan
 - b. Rekomendasi

- c. Koordinasi
- d. Pembinaan
- e. Pengawasan
- f. Fasilitasi
- g. Penetapan
- h. Penyelenggaraan, dan
- i. Kewenangan lain yang dilimpahkan.

- 3) Pelaksanaan kewenangan Camat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mencakup penyelenggaraan urusan pemerintahan pada lingkup Kecamatan sesuai peraturan perundang-undangan.
- 4) Pelimpahan sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan berdasarkan kriteria eksternalitas dan efisiensi.

Untuk efektivitas dan efisiensi penyelenggaran Pemerintah Kecamatan akan dapat dicapai apabila ada keseimbangan antara beban dan tugas yang dijalankan dengan wadah berupa struktur organisasi yang diisi oleh jumlah dan kualitas pegawai yang tepat, anggaran yang memadai serta rentang kendali keluar yang optimal (jumlah Desa/Kelurahan bawahan yang terjangkau). Hal ini juga menjadi salah satu dasar untuk melakukan pembentukan Kecamatan dengan tujuan untnk memperpendek rentang kendali penyelenggaraan pemerintah Kecamatan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru adalah kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru. Salah satu seksi yang melakukan pelayanan adalah Seksi Pelayanan Umum. Seksi pelayanan umum mempunyai tugas menyelenggarakan urusan umum, ketatausahaan dan Administrasi Kepegawaian di Kecamatan. Fungsinya yaitu:

- a. Penyelenggaraan ketatausahaan, pengadministrasian kepegawaian, perlengkapan dan rumah tangga.
- b. Pengkoordinasian pelayanan umum masyarakat dibidang administrasi.
- c. Pelaksanaan tata laksana kantor.
- d. Penyelenggaraan arsip Kecamatan.
- e. Penyelenggaraan pembiinaan dan pengembangan karir pegawai.
- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Camat.

Untuk melaksanakan tugas-tugas pelayanan umum tersebut Kantor Camat Tenayan Raya mempunyai sebanyak 10 orang pegawai. Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) dalam SOP Standar tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum menjelaskan harus diatur suatu tata laksana Pelayanan Umum menjelaskan harus diatur tata laksana yang mendukung unsur-unsur antara lain :

1. Kesadaran dalam arti prosedur/tata cara pelayanan umum diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian dalam artinya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur/tata cara, persyaratan pelayanan umum baik secara teknis maupun administrasi, tarif biaya, dan pejabat yang menerima keluhan.
3. Keamanan (kepastian hukum)
4. Keterbukaan yang terdapat kesederhanaan dan kejelasan informasi pada masyarakat
5. Efisiensi, pencegahan pengulangan pembatasan persyaratan
6. Ekonomis, kewajaran, kemampuan masyarakat, secara umum
7. Keadilan jangkauan luas dan merata
8. Ketepatan waktu, sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan

Untuk mendukung kelancaran pelayanan yang baik, tidak saja ditentukan oleh kuantitas maupun kulaitas pelayanan juga aspek yang ikut menentukan adalah ketersediaan fasilitas pelayanan di Kantor Camat Tenayan Raya ini terdapat fasilitas pelayanan, yaitu :

1. Pembuatan Surat Keterangan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
2. Pembuatan Surat Keterangan Kartu Keluarga (KK)
3. Pembuatan Surat Keterangan Akte Kelahiran
4. Pembuatan Surat Keterangan Akte Kematian

5. Pembuatan Surat Keterangan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
6. Pembuatan Surat Keterangan E-KTP (SITU)
7. Pembuatan Surat keterangan usaha

Dalam penelitian ini peneliti mengambil penelitian pada pembuatan E-KTP. Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan dokumen identitas bukti diri resmi penduduk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disduk Capil) dan berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Selain sebagai dokumen identitas diri, KTP juga sangat diperlukan untuk registrasi ke beberapa tempat resmi yang membutuhkan identitas asli setempat.

Peraturan Presiden Nomor 26 tahun 2009 tentang penerapan E-KTP berbasis NIK secara nasional dan Peraturan Presiden Nomor 35 tahun 2010 Tentang perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 26 tahun 2009 tentang Penerapan E-KTP berbasis NIK secara nasional serta Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman Penerbitan KTP berbasis NIK secara nasional. Dikeluarkannya beberapa peraturan tersebut berkaitan dengan administrasi kependudukan, mengingat bahwa kartu tanda penduduk sebagai identitas resmi penduduk merupakan bukti diri yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Tidak disangkal lagi dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi masyarakat lebih mudah mendapatkan informasi. dimana adanya teknologi juga meningkatkan pelayanan public yang ada didaerah-daerah sehingga pelayanan pun akan menjadi jauh lebih baik dan mudah dikontrol oleh pemerintah pusat, denngan kemajuan teknologi dan komunikasi pemerintah juga melakukan

penerapan program kartu tanda penduduk elektronik atau disebut e-KTP.

Untuk lebih memudahkan dalam penyimpanan data serta menghambat seseorang mempunyai KTP ganda serta terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan. Maka pemerintah menerapkan KTP berbasis elektronik atau disebut kartu tanda penduduk elektronik. e-KTP adalah kartu tanda penduduk yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. secara sederhana e-KTP berasal dari elektronik KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat system keamanan pengendalian baik secara administrasi atau pun teknologi informasi dengan bernasis pada basis data kependudukan nasional.

Untuk melakukan pengurusan E-KTP di Kecamatan Tenaya Raya Kota Pekanbaru ini dilakukan pada Unit Pelayanan Teknis Dinas (UPTD) Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil. Unit Pelaksana Teknis (UPT) Disdukcapil Kecamatan Teanayan Raya Kota Pekanbaru sebagai salah satu instansi publik yang mempunyai tugas pokok menyelenggarakan proses pelayanan berupa pencatatan dan penerbitan administrasi kependudukan yang dapat berfungsi sebagai alat bukti yang sah dalam menentukan kedudukan seseorang seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan legalisasi administrasi kependudukan lainnya. Adapun dari *output* atau hasil produk yang dikeluarkan tentunya harapan masyarakat kepada kinerja instansi tersebut sangat besar dalam melayani masyarakat secara cepat dan optimal.

Meskipun masih ada indikasi yang berkembang ditengah masyarakat yaitu rasa kecewa akibat pelayanan yang kurang baik dari Kantor Camat Tenayan Raya

Kota Pekanbaru berupa ketepatan waktu maupun sulitnya prosedur yang harus dilalui serta biaya yang akan dikenakan dalam pembuatan surat keterangan kependudukan tersebut. Berdasarkan perolehan data dari Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru diketahui jumlah pengurusan E-KTP sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah Pengurusan E-KTP di Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru tahun 2015-2017

No.	Tahun	Jumlah Pengurusan E-KTP
1.	2015	11.200 orang
2.	2016	13.705 orang
3.	2017	10.346 orang

Sumber : Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru, 2018

Di dalam pemberian pelayanan umum terlihat adanya indikasi menurunnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dari kekecewaan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru dapat terlihat bahwa pelayanan publik khususnya dalam pembuatan surat keterangan E-KTP belum diterapkan dan dilaksanakan secara baik oleh pegawai dalam melayani masyarakat. Belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Tenayan Raya ini juga dapat disebabkan karena belum adanya penetapan SPM khusus pada Kecamatan Tenayan Raya ini. Adapun fenomena lain yang penulis temui yaitu :

1. Terbatasnya jumlah pegawai UPTD Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil di Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru, sehingga dalam melayani masyarakat yang akan membuat surat keterangan kependudukan cenderung dalam waktu yang lama sampai memakan waktu lebih 7 hari kerja.
2. Proses pengurusan E-KTP yang memakan waktu cukup lama sehingga ada

sebagian masyarakat yang memilih untuk mengurus sendiri langsung ke instansi terkait dibandingkan dengan menunggu pengurusan di kantor kecamatan karena prosesnya akan lebih cepat selesai.

3. Terbatasnya ketersediaan sarana dan prasarana Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru seperti jumlah komputer yang terbatas sehingga tidak semua pegawai bekerja dengan menggunakan komputer, kemudian jumlah meja dan kursi yang tersedia di kantor, sementara jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan banyak dan dapat berdampak pada keterlambatan penyelesaian surat-surat serta bagi masyarakat yang datang juga tidak tersedia tempat duduk yang memadai sehingga banyak masyarakat yang menunggu sambil berdiri.
4. Kurangnya petugas yang menguasai komputer menjadi salah satu ukuran masih banyaknya petugas yang kurang beradaptasi dengan kemajuan dan perkembangan saat ini. Bahwa komputer merupakan sarana penunjang dalam mempercepat suatu pekerjaan dan menjadi suatu yang sangat penting saat ini.

Berangkat dari fenomena tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pelayanan Publik di Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru dengan judul : **“Analisis Kualitas Pelayanan Pengurusan E-KTP pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah diatas maka penulis merumuskan dan membatasi masalah penelitian yaitu kualitas pelayanan pengurusan E-KTP pada UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru. Adapun masalah penelitian adalah bagaimana kualitas pelayanan pengurusan E-KTP pada UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui hasil kualitas pelayanan pengurusan E-KTP pada UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui kendala dalam kualitas pelayanan pengurusan E-KTP pada UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah untuk :

- a. Sebagai masukan bagi Pemerintah Kecamatan untuk melaksanakan pelayanan publik di Kecamatan.
- b. Sebagai sumbangan pemikiran bagi pembangunan ilmu terutama Ilmu Administrasi Publik.

- c. Sebagai penerapan ilmu pengetahuan tentang Ilmu Administrasi Publik yang penulis peroleh selama masa perkuliahan serta sebagai sumber informasi dan referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian sejenis.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau