

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Penduduk Kabupaten Tulungagung pada Tahun 2024 menurut data BPS berjumlah 1.115.633 jiwa (BPS, 2024). Laju pertumbuhan penduduk di Tulungagung cukup tinggi hal ini dipengaruhi oleh angka kelahiran bayi cukup melonjak di tahun 2024. Lonjakan pertumbuhan penduduk juga didasari adanya pertumbuhan ekonomi yang cukup pesat, dimana akhirnya dapat memberikan pengaruh terhadap perkembangan politik, sosial, ekonomi dan kebudayaan. Bukan hanya itu saja peningkatan atau pertumbuhan jumlah penduduk juga dapat menimbulkan permasalahan lain yang didasari adanya ketidakseimbangan daya tampung dan daya dukung lingkungan yang semakin lama semakin tidak ideal (Arinda Puspita Sari, 2023).

Merujuk pada Peraturan Pemerintah (PP) No. 13 Tahun 2019 tentang laporan dan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan daerah Warga Negara Indonesia (WNI) memiliki kewajiban untuk melaporkan hal atau peristiwa yang berkaitan dengan kependudukan kepada instansi daerah yang disebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil). Peristiwa kependudukan yang wajib dilaporkan adalah kematian; kelahiran; perkawinan; perceraian; pembatalan perkawinan dan atau perceraian; pengakuan-pengesahan-pengangkatan anak; ganti nama; perubahan status kewarganegaraan; perubahan alamat; pindah datang; dan status tinggal terbatas atau tetap (Fulthoni, 2009). Adanya pencatatan setiap peristiwa kependudukan mampu mengantarkan masyarakat Indonesia untuk lebih baik lagi dalam pertumbuhan ekonomi. Pencatatan sipil mampu menunjang pertumbuhan penduduk agar memperoleh kesetaraan ekonomi. Hal ini akan berjalan apabila setiap warga negara sadar akan pentingnya mengurus dokumen kependudukan sesuai peristiwa yang sedang terjadi dalam kehidupannya.

Pelayanan pencatatan peristiwa kependudukan yang terdapat di Dispendukcapil berupa dokumen Kartu Keluarga (KK), Biodata Penduduk, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Sipil, dan Surat Keterangan Kependudukan. Warga negara seharusnya memiliki kesadaran tinggi untuk mengurus administrasi kependudukan. Administrasi yang lengkap memudahkan masyarakat dalam menjalankan peran sebagai masyarakat sosial.

Tercapainya target administrasi publik bukan hanya dari kesadaran masyarakat, melainkan juga kesiapan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang efektif, tepat sasaran, efisien, dan memudahkan untuk semua masyarakat tanpa memandang status sosial. Saat ini pemerintah mengupayakan pelayanan publik dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi. Penerapan teknologi informasi di sektor pemerintahan disebut juga dengan *e-government*. *E-government* sangat diperlukan agar lebih efektif dan efisien dalam meningkatkan pelayanan publik (Sugiyatno, 2017).

E-government merupakan salah satu program pemerintahan berbasis elektronik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar dapat berjalan secara efektif, efisien, dan interaktif. Secara teori, *E-government* bukanlah konsep yang baru, pemerintah di negara maju dan berkembang telah lama menggunakan sistem komputer untuk membantu dan mendukung proses administrasi dan pengolahan data. Gili-Gracia & Luna-Reyes (2003,2006) menjelaskan *E-government* sebagai penggunaan teknologi yang ada dalam mencapai suatu program yang dimiliki oleh pemerintah (Bambang Irawan, 2021, pp. 20-21).

Penerapan *e-government* dalam pemerintahan terwujud dalam bentuk pembuatan E-KTP yang saat ini sedang berlangsung sebagai program Dispendukcapil. Adapun tahapan dalam proses penerapan *e-government* yaitu *web presence* (kehadiran), *interaction* (interaksi), *transaction* (transaksi), dan *transformation* (transformasi) (Shellya

Salsabila A. Z., 2021). Adanya inovasi *e-government* diharapkan instansi pelayanan publik meningkatkan pelayanan lebih berkualitas dan lebih tepat sasaran.

Setiap warga negara membutuhkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebagai dokumen identitas diri. Saat ini ada program baru yang di sebut E-KTP, maka dari itu untuk pelaksanaanya butuh sosialisai yang menyeluruh kesetiap lapisan masyarakat, hal ini dikarenakan adanya prosedur baru dalam proses pembuatan atau perekaman data. Selain itu adanya masalah mobilisasi penduduk yang sangat tidak bisa terduga dan bersifat dinamis, yang dapat mengakibatkan jumlah penduduk pada tiap waktu bisa cenderung berubah-ubah, maka sangat diperlukan adanya sosialisasi program baru ini kepada masyarakat.

Program E-KTP memiliki latar belakang dari sistem pembuatan KTP konvensional (tradisional) di Indonesia yakni adanya kemungkinan bagi seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP, hal tersebut dikarenakan belum ada basis data terpadu untuk menuumpukan data penduduk dari seluruh Indonesia. Program E-KTP sangat bergantung pada penerapan *e-government* untuk upaya pencegahan dan solusi atas maraknya duplikasi KTP. Ketika program E-KTP diterapkan menggunakan keamanan berbasis biometrik, maka akan menciptakan kartu identitas multifungsi (Gondohanindijo, 2023). Indonesia memiliki aturan sendiri untuk warga negaranya mengenai Kartu Tanda Penduduk (KTP). Warga Negara Indonesia (WNI) wajib memiliki KTP pada usia 17 tahun sebagai tanda pengenal yang sah. Peraturan ini tercantum dalam UU No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, perlu diketahui bahwa pembuatan E-KTP merupakan salah satu dari bentuk pelayanan dasar yang disediakan oleh pemerintah untuk warganya.

Sosialisasi terkait E-KTP kepada masyarakat merupakan sebuah komunikasi yang menyampaikan informasi terkait tata cara mendapatkan KTP. Penerapan komunikasi yang tepat sasaran mampu memberikan dampak positif untuk kesuksesan program E-KTP. Terdapat tiga aspek komunikasi dalam pelaksanaan kebijakan E-KRP ini, yaitu kejelasan, transmisi, dan konsistensi. Kejelasan berhubungan dengan sejauh mana proses transmisi berlangsung secara tepat. Transmisi berkaitan dengan penyebaran informasi terkait kebijakan publik itu sendiri. Sedangkan pengertian dari konsistensi yakni mengacu pada sejauh mana informasi yang disampaikan tetap



Gambar 1. 1 Sosialisasi E-KTP di Dispendukcapil Tulungagung

konstan dan tidak berubah-ubah (Ayuningtyas, 2019).

Komunikasi antara birokrasi dan masyarakat melibatkan interaksi langsung, seperti dialog dan kegiatan sosialisasi serta pembinaan yang dilakukan oleh aparat birokrasi kepada publik atau masyarakat. Proses untuk penyebaran informasi tentang suatu program kebijakan yang dilaksanakan untuk memastikan pemahaman yang tepat oleh target sasaran disebut sebagai sosialisasi. Sedangkan pembinaan adalah kegiatan yang bertujuan membentuk sikap dan perilaku yang sesuai dengan tujuan kebijakan.

Strategi komunikasi dalam memperkenalkan program E-KTP memiliki peran penting yang menjadi faktor kunci dalam mencapai

tujuan program tersebut agar dipahami oleh masyarakat. Keberhasilan dalam memahami program tersebut tidak dapat dicapai tanpa pelaksanaan komunikasi yang efektif dan efisien, sehingga unsur komunikasi menjadi sangat penting dalam upaya mensosialisasikan program E-KTP. Berdasarkan program sosialisasi KTP-el yang dilaksanakan Dispendukcapil Tulungagung perlu mengetahui permasalahan yang ada agar program sosialisasi E-KTP bisa berjalan dengan baik. Permasalahan tersebut antara lain:

1. Output sosialisasi yang kurang maksimal didapati dengan minimnya pembuatan KTP-el di Masyarakat daerah terpencil di Kabupaten Tulungagung.
2. Strategi Komunikasi yang kurang menarik untuk daya minat Masyarakat Kabupaten Tulungagung.

Adanya hal tersebut membuat penulis tertarik untuk meneliti *e-government* dalam penerapan E-KTP di Dispendukcapil Tulungagung. Peneliti tertarik untuk melihat penerapan *public relation* yang dihadirkan oleh Dispendukcapil dalam menerapkan e-government program E-KTP.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah strategi *E-government PR* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tulungagung dalam sosialisasi Program E-KTP pada masyarakat?
2. Bagaimanakah efektivitas strategi *E-government PR* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tulungagung terhadap program sosialisai E-KTP di masyarakat.

1.3. Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dilakukanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi *E-government PR* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tulungagung dalam sosialisasi Program E-KTP pada masyarakat.
2. Untuk mengetahui efektivitas strategi *E-government PR* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tulungagung terhadap program sosialisasi E-KTP di masyarakat.

1.4. Manfaat

1.4.1. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan sumbangsih dan pengembangan pengetahuan seputar penerapan *e-government* dalam program E-KTP yang menjadi ketetapan program nasioanal.

1.4.2. Manfaat Praktis

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan informasi atau pengetahuan kepada masyarakat mengenai strategi PR *e-government* dalam program E-KTP yang berjalan di Dispendukcapil.

1.5. Metode Masalah

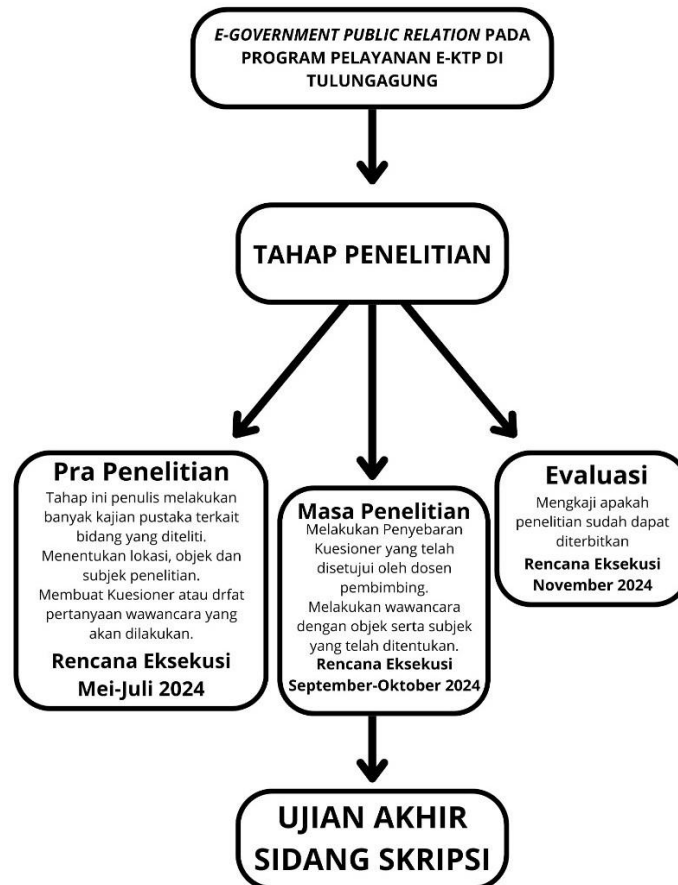
1.5.1. Desain Penelitian

Kualitatif deskriptif digunakan sebagai pendekatan pada penelitian ini. Pendekatan ini digunakan untuk menganalisa data yang diperoleh. Data pada penelitian ini diperoleh dengan melakukan wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk melihat bentuk strategi *public relation e-government* yang di terapkan Dispendukcapil dalam program E-KTP wilayah Kabupaten Tulungagung.

1.5.2. Prosedur Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat prosedur yang dijalankan oleh penulis dari tahap perencanaan hingga pelaksanaan. Tahapan penelitian akan penulis paparkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1. 1 Timeline Penelitian



1.5.3. Partisipan Penelitian

Objek penelitian ini adalah penerapan *E-government public relation* di Dpendukcapil terkait program E-KTP. Penelitian tertuju pada strategi PR yang dilakukan Dpendukcapil Kabupaten Tulungagung dalam menyelenggarakan serta menjalankan program E-KTP. Sementara partisipan penelitian adalah kepala bidang program E-KTP serta Kabid Dpendukcapil Tulungagung dan sebagai pembanding kinerja instansi maka penulis menyebar kuesioner kepada masyarakat serta pemilih pemula Tulungagung yang

membuat E-KTP di Dispendukcapil maupun program jemput bola yang diadakan oleh instansi.

Berikut profil narasumber yang telah diwawancarai oleh penulis:

Tabel 1. 2 Profil Narasumber

NAMA	JABATAN
Umi Suhartik	Kabid. Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
Djarno	Kabid. Layanan Pendaftaran Penduduk
Leni Mardiana	Pelajar (Pemilih Pemula)
Dinar Yahya Hibatul Husni	Pelajar (Pemilih Pemula)
Nurmalisa Yasmin A.P.	Pelajar (Pemilih Pemula)
Nayla Avisia	Pelajar (Pemilih Pemula)
Aina Rusdianto	Pelajar (Pemilih Pemula)
Icha Lusiana	Pelajar (Pemilih Pemula)
Samuel	Pelajar (Pemilih Pemula)
Laila Maheswari	Mayarakat
Ayu	Masyarakat
Ligas	Masyarakt
Siska Dzilla Mahendra	Masyarakat
Diko	Masyarakat
Supardi	Masyarakat
Parlan Rahardjo	Masyarakat
Jumadji Pringgodani	Masyarakat
Heri Pangestu	Masyarakat
Malikah Arum	Masyarakat

Menurut paparan Tabel 1.2 maka dapat disimpulkan

bahwa subjek penelitian ini berjumlah 19 orang terdiri dari 2 Kabid Pelayanan Dispendukcapil, 7 pelajar selaku pemilih pemula, dan 10 masyarakat.

1.5.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari berbagai tahapan sebagai berikut: Pertama, melakukan dokumentasi dengan cara mengambil foto setiap kegiatan sosialisasi E-KTP yang dilakukan Dispendukcapil baik saat di kantor maupun di luar kantor. Teknik dokumentasi pada penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi-informasi yang bisa mendukung analisis serta interpretasi data. Data yang dicari pada penelitian ini yakni strategi PR (*Public Relation*) dalam *e-government* penerapan program E-KTP. Sedangkan instrumen pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yakni menggunakan daftar pertanyaan dalam bentuk *google form*, dimana nantinya di sebar kepada masyarakat dan pelajar selaku pemilih pemula. Instrumen pengumpulan data secara mendalam juga dilakukan melalui wawancara dengan Kabid Dispendukcapil dan bagain penanggung jawab program E-KTP.

Teknik pengumpulan data yang kedua adalah observasi ke Kantor Dispendukcapil Tulungagung yang berada di Jl. RA Kartini No 23, Kampungdalem, Tulungagung. Observasi dilakukan untuk melakukan pengamatan mendalam terhadap strategi PR yang diterapkan pihak Disepndukcapil dalam mensosialisasilan program E-KTP terlebih untuk pelajar selaku pemilih pemula. Melihat bagaimana srategi penerapan PR *e-government* terkait program KTP yang dipercaya mampu meminimalisir kejahatan terkait penyalahgunaan KTP.

Teknik pengumpulan data yang ketiga adalah melakukan studi pustaka untuk memperoleh data teoritis dari berbagai literatur yang dapat mendukung penelitian ini. Studi pustaka dilakukan dengan menganalisis dan mengkaji beberapa

penelitian terdahulu yang masih berkaitan dengan strategi *public relation* (PR) *e-government* program E-KTP.

1.5.5. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam pendekatan kualitatif deskriptif ini didahului oleh upaya mengamati secara cermat setiap strategi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dalam menjalankan program E-KTP agar warga masyarakat menjalankan kewajibannya, mengikuti prosedur pembuatan KTP secara benar. Setiap strategi penerapan *e-government* dianalisa dari 3 aspek utama yakni pertama, komunikasi antara sektor publik dan masyarakat begitupun sebaliknya; kedua ditinjau dari teknologi yang digunakan dalam pelayanan publik; ketiga penyajian informasi seputar *e-government* dalam program E-KTP.

Hasil data yang diperoleh akan direduksi, penyajian data, dan akan diverifikasi terlebih dahulu sebelum di analisis. Data yang telah direduksi akan membantu mempertajam analisis dengan mengklasifikasikan sesuai instrumen yang ada untuk bisa mendapatkan kesimpulan yang akurat. Penyajian data merupakan tahap penarikan kesimpulan dan tindakan untuk memperoleh verifikasi yang valid. Tahap terakhir dari analisis data ini yakni mengkonfirmasi bahwa data yang terkumpul sudah sesuai dengan apa yang ada di lapangan dan siap untuk disajikan atau dipaparkan sebagai hasil temuan.