

KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL (DUKCAPIL) KABUPATEN GAYO LUES DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN E-KTP TAHUN 2016

Fachrizal Ardiansyah¹ Awang Daramurti, S.Ip, M.Si², Sakir, S.Ip, M.Ip,³
Eko Priyo Purnomo, M.Res., Ph.D⁴

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues dalam penyelenggaraan pelayanan e-KTP tahun 2016 serta faktor apakah yang mempengaruhi kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan e-KTP. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif analisis. Teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan dokumentasi untuk melengkapi informasi, interview yakni memberikan pertanyaan secara langsung kepada responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisa kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan, bahwa: Aspek produktivitas, dalam melaksanakan kinerja pelayanan e-ktp kurang baik hanya terealisasi 70,51%. Aspek kualitas pelayanan e-KTP berdasarkan unsur kecepatan t disimpulkan sudah sudah cepat. Berdasarkan perlakuan aparat aparat sudah adil, ramah, dan tidak membedakan. Dilihat dari aspek Aspek Responsivitas dapat dikatakan sudah tanggap. Sedangkan Unsur ketepatan Solusi sudah baik. Dilihat dari aspek akuntabilitas sudah jelas karena informasinya sudah sampai kepada masyarakat. Faktor yang mempengaruhi adalah faktor internal yaitu kurangnya sarana dan prasarana dalam perekaman e-KTP serta adanya gangguan signal online dan ketersediaan blangko KTP yang terbatas, sedangkan faktor sumber daya manusia yaitu kurangnya jumlah tenaga terampil dan banyak staf yang belum mengikuti pendidikan administrator data base. Faktor eksternal adalah terkait Jarak tempuh masyarakat yang cukup jauh dan rentan administrasi sehingga mengurangi antusias masyarakat tersebut dalam mengurus dokumen kependudukan.

Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan, e-KTP

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the performance of the Department of Population and Civil Registry of Gayo Lues Regency in the implementation of e-ID card service in 2016 and what factors affect the performance in the implementation of e-ID card service. The research method used is descriptive research method of analysis. Techniques of collecting data used documentation to complete the information, the interview is to ask questions directly to the respondent. Data analysis technique used is qualitative analysis.

The results showed that: The productivity aspect, in implementing the performance of service of e-ktp less good only realized 70,51%. The quality aspect of e-ID card service based on t speed element is inferred already fast. Based on the treatment apparatus apparatus is fair, friendly, and not discriminating. Viewed from Aspect Aspects of Responsiveness can be said to have been responsive. While the element of accuracy of the solution is good. Viewed from the aspect of accountability is clear because the information has reached the public. Factors that influence the internal factors are the lack of facilities and infrastructure in e-ID card recording and the existence of online signal disturbance and limited availability of ID cards, while the human resources factor is the lack of skilled personnel and many staff who have not followed the education administrator data base. External factors are related to the distance of the community is far enough and vulnerable administration, thus reducing the enthusiasm of the community in taking care of population documents.

Keywords: Performance, Service, e-ID card

¹ Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

² Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

³ Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

⁴ Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

1. Pendahuluan

Pelayanan e-KTP merupakan salah satu bentuk layanan publik yang diamanatkan oleh Undang-Undang. Kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan e-KTP ialah alat perekaman yang dapat dioperasikan untuk melayani pembuatan e-KTP hanya sebesar 69,2 % atau hanya 9 alat. Demikian juga, tidak semua Kecamatan dapat memberikan pelayanan. Pada tahun 2016 Kecamatan yang aktif memberikan pelayanan e-KTP yaitu Kecamatan Blangkejeren, Putri betung, Rikit Gaib, Blang jerango, Tripe Jaya, Terangun, Pining dan 2 set pada Dinas. Kendala lainnya yaitu terdapat 4 kecamatan yang belum memiliki alat perekaman e-KTP terutama daerah yang rentan administrasi atau jauh lokasinya dari dinas yaitu Pantan Cuaca dan Rikit Gaib, tahun ini pencetakan dilakukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil.¹

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penelitian ini mencoba untuk menganalisa kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues sebagai penyelenggara pelayanan e-KTP dalam menghadapi realita kondisi masyarakat Gayo Lues yang beragam. Seperti banyaknya masyarakat yang tinggal di wilayah rawan administrasi, kesadaran akan pentingnya melakukan perekaman e-KTP², pemahaman akan fungsi e-KTP yang akan memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan yang dalam pelaksanaannya berkaitan erat

dengan hak-hak sipil atau hak perdata penduduk. Mengapa ini menjadi penting, karena mayoritas masyarakat Gayo Lues masih cenderung mengabaikan kewajiban mereka sebagai warga sipil dengan lebih memprioritaskan pekerjaan atau yang lainnya, hingga tiba pada waktunya mereka terbentur pada kenyataan bahwa e-KTP merupakan identitas yang mereka perlukan dalam mengurus dokumen kependudukan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues dalam penyelenggaraan pelayanan e-KTP tahun 2016 serta faktor apakah yang mempengaruhi kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues dalam penyelenggaraan pelayanan e-KTP tahun 2016.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues dalam memberikan pelayanan e-KTP dan untuk mengukur kinerja Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues dalam memberikan pelayanan e-KTP.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif analisis. Teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan dokumentasi untuk

melengkapi informasi, interview yakni memberikan pertanyaan secara langsung kepada responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisa kualitatif.

3. Pembahasan

Kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan³. Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan.⁴

Indikator-indikator yang dirasa paling tepat dan relevan untuk mengukur kinerja organisasi atau perusahaan dalam pelayanan jasa seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues yaitu lima indikator yang menurut Agus Dwiyanto yang sering digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik yaitu sebagai berikut:⁵

- a. Produktivitas
- b. Kualitas layanan
- c. Responsivitas
- d. Responsibilitas
- e. Akuntabilitas

Dwiyanto mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Dalam pengertian ini

disebutkan secara jelas tentang birokrasi publik yang menjadi pembeda. Selanjutnya, juga disebutkan tentang pengguna. Dalam hal ini yang dimaksud pengguna yaitu warga negara yang membutuhkan pelayanan pada sektor publik seperti dalam hal pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB).⁶

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Sinambela, masyarakat setiap waktu akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan itu seringkali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih menampilkan ciri-ciri yakni berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.⁷

Untuk menganalisis kinerja penyelenggaraan Pelayanan E-KTP di Kabupaten Gayo Lues, teori yang dijadikan rujukan adalah teori kinerja organisasi publik. Dalam teori ini, kinerja organisasi publik diukur dari aspek produktivitas, kualitas pelayanan,

responsivitas, tanggung jawab dan akuntabilitas

a. Aspek Produktifitas

Program e-KTP ini membentuk database yang tunggal dan akurat. Dan menerbitkan identitas yang tunggal dan tidak bisa dipalsukan. Hasil capaian tahun 2016 sebesar 70,5 % mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya sebesar 55 % dan tahun 2014 sebesar 50,9%. Analisis permasalahan KTP yang belum tercapai 29,5 % jumlah penduduk yang sudah melakukan perekaman sebesar 58,992 orang dari wajib ktp sejumlah 65,812 orang dan e-KTP yang diterbitkan berjumlah 46,405.

Capaian tersebut diatas dapat dikatakan baik, melihat hasil capaian dari tahun ketahun mengalami kenaikan. Khususnya dari tahun 2015 ke 2016 mengalami kenaikan yang signifikan sebesar 29,5 %. Capaian ini menunjukkan komitmen Dinas DUKCAPIL Gayo Lues dalam mencapai target SPM berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomer 69 Tahun 2012 cakupan penerbitan KTP pada tahun 2015 sudah harus mencapai 100 %. Walaupun tidak sepenuhnya target terpenuhi, setidaknya semenjak Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomer 69 Tahun 2012 cakupan penerbitan KTP pada tahun 2015 diterbitkan, kenaikan jumlah perekaman e-KTP sangat pesat yakni mencapai 55 %.

b. Aspek Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan aparat dalam memberikan pelayanan e-KTP dapat dikatakan sudah cepat dilihat dari proses perekaman yang terbilang singkat, hanya memerlukan waktu sekitar 10-15 menit saja perekaman e-KTP yang meliputi :

- 1) Perekaman sidik jari,
- 2) Perekaman iris mata,
- 3) Pengambilan foto wajah
- 4) Dan tanda tangan,

Ketika keempat prosedur di atas sudah dilakukan maka data sudah bisa langsung terinput kedalam database e-KTP dan akan jadi dalam empat hari jika tidak terkendala material dan tanda tangan Kepala Disdukcapil Kabupaten Gayo Lues. Meski proses perekaman sudah sangat mudah, dari 11 kecamatan hanya 7 yang memiliki alat perekaman. Sisanya 4 kecamatan tidak memiliki alat perekaman dikarenakan alat tersebut rusak oleh warga, pemicunya rusuh Pilkada 2012 di Kabupaten Gayo Lues. Warga yang tidak terima dengan hasil Pilkada merusak kantor camat sebagai bentuk ketidakpuasan kinerja PANWASLU.

Server pusat dan ketersediaan blangko menjadi masalah utama dalam proses pencetakan e-KTP. Berdasarkan keterangan dari petugas, semenjak kasus e-KTP bermasalah sering terjadi masalah pada jaringan menuju server pusat. Hal ini tentu menunda proses pencetakan dikarenakan data warga yang sudah

merekam tidak dapat dikirim ke server pusat yang akibatnya e-KTP tidak bisa dicetak. Begitu juga dengan blangko e-KTP yang seringkali kekurangan ketersediaan di daerah. Blangko hanya dikeluarkan dari pusat dan harus diambil oleh aparat dinas DUKCAPIL langsung tanpa boleh dikirim atau diwakili karena blangko e-KTP merupakan dokumen negara.

c. Aspek Responsivitas Aparat dalam pembuatan e-KTP

Pada proses melayani warga yang ingin membuat e-KTP Dinas menyediakan kotak surat untuk komplain kepada aparat, tidak banyak masyarakat yang mengisi kotak saran tersebut, masyarakat hanya menanyakan masalah waktu kapan e-KTP bisa jadi, dari pihak aparat juga sudah memberikan pengertian dan penjelasan mengenai mengenai komplain tersebut. Artinya komunikasi antara petugas dan penjaga tidak terjalin dengan baik karena media kotak saran tidak berfungsi secara maksimal atau gagal sebagai media alternatif sarana komunikasi.

Pada kasus lain, saat pembuatan e-KTP apabila ada masyarakat lansia dan juga kaum difable yang tidak bisa mengurus e-KTP secara langsung ke Kantor Kecamatan, petugas Kantor akan mendatangi rumah masyarakat tersebut sehingga mereka tidak perlu lagi datang ke Kantor Camat dengan keadaan mereka yang mengalami keterbatasan fisik. Respon

pihak Dinas dan kecamatan dalam hal ini patut diapresiasi. Disaat hak mereka sebagai warga negara tidak terpenuhi dikarenakan kondisi mereka yang tidak memungkinkan, petugas turun tangan dan menyambangi serta melayani mereka sebagaimana mestinya hak mereka sebagai warga negara dalam hal ini hak mendapatkan kartu identitas e-KTP.

d. Akuntabilitas Aparat dalam Pembuatan e-KTP

Aspek akuntabilitas sebagai alat ukur dapat dinilai berdasarkan seberapa besar pertanggungjawaban aparat dalam memberikan program dan kebijakan sesuai apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pihak aparat sudah menyampaikan informasi mengenai persyaratan pembuatan e-KTP melalui sosialisasi ke perangkat Kecamatan dan diteruskan ke desa maupun pedukuhan dan juga staf lainnya turut menyampaikan informasi mengenai hal tersebut secara fleksibel. Berkat sosialisasi yang dilakukan oleh aparat Kantor di 11 Kecamatan Kabuapten Gayo Lues dan juga persyaratannya yang sangat mudah.

Berdasarkan hasil dari beberapa wawancara dengan warga, aparat dalam memberikan informasi dirasa sudah jelas dikarenakan informasinya sudah sampai kepada masyarakat melalui sosialisasi yang dilakukan pihak Kantor Kecamatan melalui perangkat desa dan juga persyaratannya yang sangat mudah dengan hanya

membawa KK (Kartu Keluarga) warga yang datang bisa langsung dilayani dalam pembuatan e-KTP.

4. Simpulan dan Saran

Simpulan

Dilihat dari aspek produktivitas, pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues dalam melaksanakan kinerja pelayanan e-ktip kurang baik hal ini dapat dilihat dari Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomer 69 Tahun 2012 cakupan penerbitan e-KTP pada tahun 2015 sudah harus mencapai 100 %, sedangkan Disdukcapil Kabupaten Gayo Lues tahun 2016 dari target 100% hanya terealisasi 70,51% atau e-KTP yang diterbitkan sebanyak 46,405 dan jumlah penduduk wajib KTP 65,812. Dilihat dari aspek kualitas pelayanan e-KTP berdasarkan unsur kecepatan aparat dalam memberikan pelayanan dapat disimpulkan sudah sudah cepat dilihat dari proses perekaman yang terbilang singkat yakni dengan memerlukan waktu sekitar 10-15 menit saja perekaman e-KTP yang meliputi perekaman sidik jari, perekaman iris mata, pengambilan foto wajah dan tanda tangan, sudah bisa langsung terinput kedalam database e-KTP akan jadi dalam empat hari jika tidak terkendala material dan tanda tangan Kepala Disdukcapil Kabupaten Gayo Lues. Sedangkan berdasarkan perlakuan aparat dalam memberikan pelayanan E-KTP dapat disimpulkan bahwa perlakuan aparat sudah adil, ramah,

dan tidak membeda-bedakan, hal ini menunjukkan bahwa perlakuan aparat yang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan sudah adil.

Dilihat dari aspek Aspek Responsivitas Aparat dalam pelayanan pembuatan e-KTP berdasarkan unsur Daya Tanggap Aparat Dalam Memberikan Pelayanan e-KTP dapat dikatakan sudah tanggap. Namun masih terdapat kekurangan seperti kurangnya kejelasan informasi tentang kapan jadinya e-KTP tersebut, kotak saran juga kurang dimanfaatkan masyarakat sebagaimana mestinya. Sedangkan Unsur ketepatan Solusi yang diberikan Aparat dalam Memberikan Pelayanan e-KTP sudah baik hal ini dibuktikan dengan sudah memberikan solusi yang tepat hal itu ditunjukkan dengan mendatangi rumah warga lansia dan juga kaum difable untuk kepengurusan e-KTP dan juga memberikan Surat Keterangan penduduk sebagai pengganti e-KTP sementara yang memiliki kekuatan hukum yang sama dengan e-KTP dan berlaku selama enam bulan selagi dan diharapkan selama enam bulan tersebut material pembuatan E-KTP sudah tersedia.

Dilihat dari Aspek Akuntabilitas Aparat dalam pelayanan Pembuatan E-KTP dapat dilihat dari pertanggungjawaban aparat dalam memberikan informasi di sudah jelas karena informasinya sudah sampai kepada masyarakat melalui sosialisasi yang dilakukan serta pelayanan yang diberikan

Aparat sudah baik, waktu pelayanan dimulai dari pukul 07.30 sampai pukul 15.00 dan persyaratannya yang mudah dengan hanya membawa KK warga sudah bisa dilayani menurut nomor antrian dan tidak perlu lagi membawa surat pengantar dari RT.

Saran

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues diharapkan mengajukan penambahan Alat Perekaman e-KTP serta Peningkatan sarana / perangkat pelayanan administrasi sehingga dapat meningkatkan pelayanan kependudukan kepada masyarakat.
2. Perlunya peningkatan kapasitas sumber daya manusia dengan mengikuti Pendidikan dan Pelatihan bagi staf untuk meningkatkan profesionalisme mengingat masih banyak staf yang belum mengikuti pelatihan dan sebagainya. Terutama untuk ADM (administrator Data Base) karena tenaga itu sangat dibutuhkan bila ada kerusakan dan masalah teknis lainnya serta penambahan tenaga pendamping disetiap kecamatan agar data kependudukan dapat lebih akurat lagi karena ada pengawasan tenaga pendamping di kecamatan.
3. Perlunya melakukan sosialisasi tentang pentingnya data kependudukan kepada masyarakat secara rutin di tiap Kecamatan sehingga masyarakat atau

individual dapat melaporkan langsung kepada Disdukcapil tentang peristiwa penting kependudukan dan lainnya seperti Kematian, Perkawinan, Perceraian, Kelahiran dan Pindah datang.

4. Untuk menjangkau masyarakat yang rentan administrasi atau masyarakat pelosok diperlukan sarana mobil keliling Online untuk melakukan pendataan atau perekaman administrasi kependudukan sehingga dapat melakukan pelayanan e-KTP.

¹ Bakri, 2015, <http://aceh.tribunnews.com/2015/04/21/perangkat-ktp-galus-rusak>, diakses pada hari kamis 10 Mei 2018, pukul 23.04)

² Dyah Mutiarin dan Arif Zaenudin (edit), (2014) *Manajemen Birokrasi Dan Kebijakan: Penelusuran Konsep Dan Teori*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

³ Dessler, Gary, 2000, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, PT. Perhalindo, Jakarta, hlm 41

⁴ Mangkunegara, Anwar Prabu . 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosdakarya. Bandung, hlm 22

⁵ Dwiyanto, Agus dkk, (2006), *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta: UGM Press, hlm 50-51

⁶ Dwiyanto, Agus, (2005) *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. hlm 141-145

⁷ Sinambela, LijanPoltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. BumiAksara, hlm 41

DAFTAR PUSTAKA

Bakri, 2015, <http://aceh.tribunnews.com/2015/04/21/perangkat-ktp-galus-rusak>, diakses pada hari kamis 10 Mei 2018, pukul 23.04)

Dessler, Gary, 2000, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, PT. Perhalindo, Jakarta

Dwiyanto, Agus dkk, (2006), *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta: UGM Press

Dwiyanto, Agus, (2005) *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Dyah Mutiarin dan Arif Zaenudin (edit), (2014) *Manajemen Birokrasi Dan Kebijakan: Penelusuran Konsep Dan Teori*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosdakarya. Bandung

Sinambela, LijanPoltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. BumiAksara