

STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN DALAM PEMBUATAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BARITO UTARA DI MASA PANDEMI COVID-19 TAHUN 2021

Jumiarti pitriana^{1*}, Drs Fakhsiannor², Beni Akhmad³

¹Ilmu Adminiatrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 17120206

²Ilmu Adminiatrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 0010106291

³Ilmu Adminiatrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 11161163031

*email: jumiartipitriana858@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran Strategi Peningkatan Pelayanan dalam Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara.

Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif dengan jenis penelitian kualitatif. Data dikumpulkan dengan observasi dan dokumentasi kepada informan atau responden. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik penelitian pustaka, penelitian lapangan dan penarik kesimpulan. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarik kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara telah berupaya melakukan strategi untuk meningkatkan pelayanannya. Strategi yang diberikan adalah dengan kerjasama yang baik antar petugas agar pekerjaannya selesai tepat waktu dan memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat. Pengembangan infrastruktur dilakukan dengan penambahan peralatan percetakan dan fasilitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara serta memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pemahaman pembuatan E-KTP.

Kata Kunci : Strategi, Pelayanan Publik,

Abstract

The purpose of the study was to describe the Strategy for Service Improvement in Making E-KTP at the Department of Population and Civil Registration of North Barito Regency.

The research method uses a descriptive approach to the type of qualitative research. Data were collected by observation and documentation to informants or respondents. The sample is determined by using library research techniques, field research and drawing conclusions. Data analysis uses data reduction, data presentation and conclusion drawing.

The results show that the Department of Population and Civil Registration of North Barito Regency has tried to implement strategies to improve its services. The strategy given is by good cooperation between officers so that the work is completed on time and provides service satisfaction to the community. Infrastructure development is carried out by adding printing equipment and service facilities at the

Department of Population and Civil Registration of North Barito Regency as well as providing socialization to the public regarding the understanding of making E-KTP.

Keywords: Strategy, Public Service, E-KTP

Pendahuluan

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin maju, dengan itu pula kebutuhan pelayanan juga semakin meningkat. Oleh karena itu masyarakat memerlukan pelayanan yang cepat, ekonomis dan pasti adanya kepastian, dengan itu pelayanan publik yang diinginkan dapat memenuhi keinginan masyarakat. Maka dari itu, pelayanan publik yang ada di Indonesia masih belum sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik yang dijalankan oleh pemerintah sampai saat ini masih belum memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan tujuan, sama seperti halnya dalam kesulitan akses yang dirasa, prosedur dan harapKartu Tanda Penduduk (KTP) ialah sebagai tanda pengenal bagi penduduk sebagai bukti diri yang diberikan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di semua wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kartu ini harus wajib dimiliki oleh masyarakat. Warga Negara Indonesia(WNI) dan Warga Negara Asing(WNA) bagi yang berusia 17 tahun keatas juga harus mempunyai KTPan dalam pelayanan publik masih belum sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat. Dimana dahulu masyarakat KTP Nasional, seiring dengan berkembangnya teknologi KTP Nasional diganti menjadi KTP Elektronik atau yang sering disebut E-KTP.

Program E-KTP dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP, Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh

Indonesia . Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan menggandakan KTP-nya.

Esensi dari E-KTP merupakan salah satu bentuk identitas yang terprogram secara online dan sangat membantu untuk proses pengungkapan suatu tindak kejahatan, dengan mendapatkan petunjuk secara online melalui registrasi nomor identitas kependudukan (NIK) dimana pertama ada kode kabupaten/kota, tanggal lahir dan nomor aslinya. Jika kita masukkan nomor tersebut tentu dapat mempermudah untuk melacak seseorang yang berkaitan langsung aktivitas kejahatan, terutama saat ini sering terjadinya berbagai jaringan, seperti trans national crime(jaringan kejahatan nasional).

E-KTP adalah program yang diselenggarakan oleh pemerintah sejak tahun 2012 dan belum juga terselenggara hingga tahun 2016. Panjangnya proses penyesuaian pencatatan membuat pemerintah harus melakukan langkah-langkah khusus untuk mempercepat tugasnya tersebut. Hal ini dilakukan dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 471/1768/SJ tanggal 12 Mei 2016 tentang Percepatan Penerbitan KTP elektronik.

Alat dan Metode

Pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, dapat juga dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan pemecah permasalahan antara manusia sebagai konsumen dan perusahaan/instansi sebagai penyelenggaraan pelayanan. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan dalam bentuk barang/jasa sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Jadi, dapat disimpulkan pelayanan adalah kegiatan atau aktifitas untuk memenuhi hak/kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah atau instansi publik sebagai penyelenggara layanan terkait kepentingan publik untuk mencapai tujuan tertentu atau melaksanakan ketentuan perundang-undangan. Kemenpan Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan tersebut di dasarkan pada ciri, sifat serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif

Ialah pelayanan yang berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Kependudukan(KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan lain sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

3. Pelayanan Jasa

Jasa/pelayanan juga merupakan kegiatan, proses, dan interaksi, serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan.

Metode Penelitian

Ditinjau dari jenis datanya pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Poerwandari(2005), penelitian kualitatif yaitu menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif, seperti wawancara dan observasi.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian Pustaka (Library Research)

Data yang diperoleh dengan cara studi kepustakaan (library research) yaitu teknik pengumpulan data dengan mengacu pada buku-buku, laporan-laporan penelitian jurnal, majalah, koran, pendapat para ahli, yang dianggap mempunyai hubungan dengan penelitian ini, yang dapat dijadikan sumber data.

2. Penelitian Lapangan (Field Research)

Merupakan riset yang dilakukan secara langsung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara yang dijadikan objek penelitian, kegiatan ini dilakukan agar penulis dapat mengumpulkan data yang berhubungan langsung dengan permasalahan yang dikemukakan yang kemudian dianalisa dengan cara:

a. Observasi

Yaitu suatu cara pengumpulan data dengan cara mengadakan kunjungan dan pengamatan langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara. Hal ini sudah dilakukan selama penulisan skripsi ini berlangsung.

b. Dokumentasi

Dokumentasi yang dilakukan dengan mendapatkan data yang telah ada dan telah dibukukan sebelumnya.

Hasil dan Pembahasan

1. Strategi Peningkatan Pelayanan dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara

Strategi peningkatan pelayanan merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan pada masing-masing instansi pemerintah secara berkala sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Namun sejauh ini strategi yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara masih belum di pahami oleh masyarakat karena kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai cara pembuatan E-KTP apalagi saat covid seperti ini halnya dalam pembuatan E-KTP masyarakat harus memahami dan paham akan menggunakan alat yang digunakan seperti rekam sidik jari, melakukan pemindaian iris mata, dan tanda tangan yang semuanya dilakukan menggunakan alat digital yang telah disediakan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Barito Utara.

Namun sejauh ini tidak semua masyarakat yang paham menggunakan alat tersebut kalau tidak ada arahan dari pegawai maka masyarakat akan kebingungan menggunakannya. Dari hal tersebut biasanya membuat keterlambatan bagi para pegawai dalam melakukan rekam data karena harus melakukan bimbingan kepada masyarakat agar masyarakat mengerti dan paham dalam penggunaan alat tersebut.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara merupakan suatu instansi pemerintahan yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat sebagai penyedia layanan dalam hal penyedia jasa. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara selaku penyedia jasa yang berhubungan langsung dengan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat dari pengguna layanan.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara juga berupaya meningkatkan pengadaan sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana yang memadai akan memberikan rasa aman dan nyaman bagi pengguna layanan. Oleh sebab itu Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara sebagai penyelenggara pelayanan melakukan upaya peningkatan terkait sarana dan prasaranya agar dapat memberi rasa kepuasan kepada pengguna layanan.

Selain itu juga upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara yaitu dengan mengadakan kegiatan sosialisasi. Kegiatan sosialisasi tersebut ditunjukkan kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan, alur pelayanan dan apa saja proses yang berhubungan dengan administrasi kependudukan maupun pencatatan sipil. Sehingga membuat masyarakat paham dan mengerti tentang pelayanan apa saja yang diselenggarakan oleh kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara. Namun berhubung keadaan pandemi covid 19 seperti sekarang ini keadaan sosiaiasi itu di tiadakan lagi entah sampai kapan waktu yang ditentukan.

Selain itu upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara ialah melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan setiap bulannya agar evaluasi kerja pegawai dapat memberikan pelayanan yang terbaik yang sesuai dengan prosedur dan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan memberikan pelayanan yang berkualitas untuk masyarakat.

Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Adapun strategi yang dilakukan ialah kerja sama yang baik antar pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dan melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang program E-KTP agar pelayanan maksimal. Adapun kendala dalam Peningkatan Pelayanan dalam pembuatan E-KTP ialah biasanya terkendala di server/jaringan, kurangnya kesadaran masyarakat dalam memenuhi persyaratan dalam pelayanan, dan masih ada sarana dan prasarana yang kurang sehingga susah dalam melakukan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Adam, Supardi. 2016. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo.

Alfred D. Chandler.1962. Strategy and structure: chapters in the history of the industrial enterprise.

Aliyah, Nurul. 2016. Strategi Peningkatan Pelayanan Melalui Website Pada UPT-P2T BKPMMD Provinsi Sulawesi Selatan.

Andyangingrum S, Intan Dwi. 2017. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi kasus tentang Strategi Polrestabes Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian(SKCK)).

Antariksa 2017.Strategi Peningkatan pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Surabaya

Chandler, Alfred D. 2015. Strategy and structure

Data Pengajuan Cetak e-KTP Agustus 2016 Kantor Dispendukcapil Kota Surabaya

berita/308910/nasional/Ombudsmen-perekaman-ektp-

Dewi, Dina Ismira dan Herbasuki Nurcahyanto. 2017. Strategi Peningkatan Pelayanan Catatan Sipil Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Kepemilikan Akta Kelahiran).

dispendukcapil

Furqoni, Muhammad. 2017. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan e-KTP di Kantor Dias Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.