

KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PELAYANAN KTP-EL DI KABUPATEN KERINCI PROVINSI JAMBI

Tri Matra Prakasa

NPP. 29.0378

Asdaf Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: 29.0378@gmail.com

ABSTRACT

Problems (GAP): Since the Covid-19 Pandemic, the number of poor people has slipped so that it cannot be known how signiThe administration of population administration in Indonesia has changed from time to time which aims to support the acceleration of the population to have population documents. One form of population administration is the identity card or KTP, a program launched to support the digitization of conventional ID cards into e-KTPs, one of which is by creating the Indonesian Administrative Awareness Movement (GISA) which aims to provide convenience for people who are constrained or find it difficult to manage needs for population administration which includes the management of e-KTP in it. **Purpose:** This study aims to determine how the performance of the Population and Civil Registration Service in the e-KTP service, **Methods:** the method used in this study is a qualitative method with an inductive approach. The technique used in this research is observation, interview and documentation. The selection of informants was done by criterion-based selection and snowball sampling. The analysis technique is data reduction, presentation, and then drawing conclusions. **Result/findings:** The performance of the Department of Population and Civil Registration can be said to be quite good. **Conclusion:** Based on the results of the research conducted, the researchers concluded that the implementation of the e-KTP service at the Department of Population and Civil Registration, Kerinci Regency, Jambi Province, has been going very well, seen from the dimensions of productivity, responsiveness, responsibility, and accountability, although it still requires efforts to maximize implementation in dimensions of service quality. Suggestions that can be submitted by the author is to increase the speed of the network used by the Office of Population and Civil Registration in order to reduce the risk of obstacles or problems in the issuance of e-KTP or other population documents.

Keywords : population administrasion, KTP-el, peformance

ABSTRAK

Permasalahan (GAP): Penyelenggaraan administrasi kependudukan di Indonesia mengalami perubahan dari waktu ke waktu yang bertujuan untuk mendukung percepatan penduduk untuk memiliki dokumen kependudukan. Salah satu bentuk administrasi kependudukan yaitu kartu tanda penduduk atau KTP, Program pemerintah diluncurkan untuk mendukung digitalisasi KTP konvensional menjadi KTP-el, salah satunya dengan membuat Gerakan Indonesia Sadar Administrasi (GISA) yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat yang terkendala atau merasa kesulitan dalam mengurus kebutuhan Administrasi kependudukan yang termasuk pengurusan KTP-el didalamnya. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan KTP-el, **Metode:** metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah Observasi, wawancara dan Dokumentasi. Pemilihan informan dilakukan dengan cara criterion-based selection dan snowball sampling. Teknik analisis adalah dengan reduksi data, penyajian, kemudian penarikan kesimpulan. **Hasil/temuan:** Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dapat dikatakan sudah cukup baik. **Kesimpulan:** Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti menarik kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi Sudah berjalan sangat baik, dilihat dari dimensi produktivitas, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, walaupun masih membutuhkan upaya untuk memaksimalkan pelaksanaan pada dimensi kualitas pelayanan. Saran yang dapat disampaikan oleh penulis adalah untuk Meningkatkan kecepatan jaringan yang digunakan oleh kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil guna mengurangi resiko hambatan atau permasalahan dalam penerbitan KTP-el maupun dokumen kependudukan lainnya.

Kata kunci : Administrasi Kependudukan, KTP-el, Kinerja.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah daerah sebagai pelaksana dari otonomi daerah mempunyai peran yang penting dalam proses pemerataan akses pelayanan yang jelas dan akurat untuk masyarakat. Salah satu kebijakan oleh perangkat daerah yaitu berkewajiban dan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan kegiatan pengadministrasian penduduk, hal ini tertuang dalam Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan.

Salah satu bentuk administrasi kependudukan yaitu kartu tanda penduduk atau KTP, proses pembuatan dan pengisian data kartu tanda penduduk yang awalnya dilakukan dengan cara konvensional, namun proses pembuatan KTP konvensional sering kali disalah gunakan karena karena proses penginputan data yang dilakukan dengan cara manual sehingga dimungkinkan satu penduduk memiliki data kependudukan ganda.

Program pemerintah diluncurkan untuk mendukung digitalisasi KTP konvensional menjadi KTP-el, salah satunya dengan membuat Gerakan Indonesia Sadar Administrasi (GISA) yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat yang terkendala atau merasa kesulitan dalam mengurus kebutuhan Administrasi kependudukan yang termasuk pengurusan KTP-el didalamnya. Karena fungsi Administrasi kependudukan itu sendiri tidak bisa dianggap enteng kegunaannya, berbagai program dan berbagai system kini sudah terintegrasi datanya dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK).

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kerinci sampai saat ini juga mendapatkan banyak keluhan dari masyarakat. Masalah yang sering ada saat ini adalah anggapan tentang lamanya proses perekaman dan pembuatan KTP-el ini oleh beberapa masyarakat yang pada dasarnya diharuskan taat hukum dengan mempunyai KTP-el. Yaitu dimana pembuatan yang memerlukan waktu yang belum dipastikan, Belum lagi terjadinya kendala-kendala teknis yang menghambat pelayanan KTP-el ini. Semestinya ada penyesuaian dengan Standar Pelayanan Minimal yang sudah ditetapkan untuk mengatur pelaksanaan pelayanan KTP-el ini, sehingga masyarakat yang akan mengurus KTP-el tidak perlu bolak-balik ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk kembali merekam data atau mengetahui apakah KTP-el tersebut sudah jadi atau belum.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Kendala lain yang terjadi dalam pelayanan KTP-el di kabupaten kerinci adalah terbatasnya distribusi blangko KTP-el dari Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil kemendagri keseluruhan Indonesia mengakibatkan kabupaten kerinci mengalami kekurangan blangko untuk pembuatan KTP-el sehingga masyarakat hanya mendapat surat keterangan (SUKET) yang berlaku selama 6 bulan sampai adanya pendistribusian blangko yang baru.

Sarana dan prasarana juga merupakan penunjang yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat terutama pelayanan yang bersifat administratif. Dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai dapat membantu dalam memberikan kenyamanan kepada masyarakat atau pengguna layanan. Selain itu, saat memberi pelayanan untuk masyarakat, sarana pelayanan KTP-el yang masih sering terkendala jaringan yang sering terganggu dan mengakibatkan terhambatnya suatu pelayanan pembuatan KTP-el di kantor dinas

kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kerinci, serta seringnya kekurangan blangko yang diadakan oleh pemerintah pusat untuk pembuatan KTP-el. Maka dengan adanya permasalahan diatas mengakibatkan tidak maksimalnya pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam memberikan pelayan publik terutama pembuatan KTP-el kepada masyarakat di kabupaten kerinci, provinsi jambi.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PELAYANAN KTP-EL DI KABUPATEN KERINCI PROVINSI JAMBI”

1.3. Penelitian Terdahulu

Kajian tentang pemberdayaan fakir miskin telah dilakukan oleh 3 peneliti yang dimana penelitian yang dilakukan Alfirah Januarsi (2017 yaitu “AKUNTABILITAS KINERJA PELAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAROS”, penelitin yang dilakukan oleh Sarwinda (2018) berjudul ” PELAYANAN E-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GOWA”, dan penelitian yang dilakukan Ayudini Samurdi (2017) berjudul “KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR” yang dimana dari 3 penelitian terdahulu ini terdapat Persamaan yang dimiliki dengan skripsi diatas adalah sama-sama membahas tentang Pelayanan KTP-el yang diselenggarakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian yang digunakan sebelumnya untuk mendapatkan bahan ataupun materi perbandingan antara penelitian yang dilakukan sebelumnya dengan penelitian penulis sekarang. Berikut dalam kajian pustaka meletakkan hasil penelitian-penelitian sebelumnya :

1. Hasil penelitian AKUNTABILITAS KINERJA PELAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAROS” Dimensi legitimasi bagi pembuat kebijakan dengan rata-rata 2,96. Dimensi kualitas moral yang memadai dengan rata-rata 2,71. Dimensi kepekaan dengan skor rata-rata 2,61. Dimensi keterbukaan dengan rata-rata 2,59. Dimensi pemanfaatan sumber daya secara optimal dengan rata-rata 2,63 dan dimensi upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi dengan rata-rata 3,05. Meskipun demikian, pada indikator kejelasan alur pelayanan e-KTP masih dianggap kurang jelas oleh kebanyakan masyarakat. Kondisi fasilitas utamanya ruang tunggu juga masih kurang memadai. Selain itu, waktu pencetakan e-KTP yang belum jelas juga masih banyak dikeluhkan oleh masyarakat.
2. Hasil penelitian yang dilakukan Sarwinda (2018) berjudul ” PELAYANAN E-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GOWA” Berdasarkan Kesimpulan penelitian yang dijelaskan dapat diketahui ada beberapa sistem pelayanan e-ktip. Pertama, sistem dari pelayanan E-KTP sudah sesuai dengan input maupun output .Kedua, ketersediaan informasi dari pelayanan E-KTP telah dijalankan dengan baik oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gowa.

Ketiga, bentuk layanan E-KTP ditunjukkan oleh pegawai telah memberikan pelayanan yang baik Keempat, bentuk feedback dari penerapan E-KTP telah ditindak lanjuti berdasarkan kesesuaian, efektif, ketepatan waktu, dan prosedural, ada beberapa program yang belum tercapai mengenai keberlangsungan program pada penambahan modal usaha (Romi Saputra, 2018). Yang dilihat perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang dilakukan pada aspek lokasi penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, teori utama yang digunakan dalam penelitian, metode penelitian, dan juga hasil penelitian.

3. Hasil penelitian yang dilakukan Ayudini Samurdi (2017) berjudul “KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR” Yang dilihat manusia ada pada kategori baik dengan skor rata-rata 2,96. Kedua, dari indikator proses pelayanan yaitu kualitas pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar ada pada kategori baik dengan skor rata-rata 2,95. Ketiga, Kualitas pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dilihat dari segi sarana dan prasarana berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 2,71.

1.5. Tujuan.

Berdasarkan Latar Belakang diatas maka penulis merumuskan tujuan dari penelitian ini sebagai berikut : Untuk mengetahui Kinerja Dinas Kependudukan dan Penatatan Sipil dalam pelayanan KTP-el di Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi.

II. METODE

Untuk menjawab rumusan masalah saya menggunakan teori Kinerja Organisasi oleh Agus Dwiyanto. Pada teori kinerja terdapat beberapa dimensi diantaranya adalah Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responibilitas dan Akuntabilitas. Tinjauan teoritis ini ditopang oleh tinjauan legalistik yang dimana tinjauan legalistik merupakan payung hukum yang mengatur tema penelitian diharapkan dapat menghasilkan analisis komprehensif. Yaitu kajian terhadap peraturan perundang-undangan yang mengatur tema penelitian. Diantaranya adalah Berdasarkan Undang-Undang nomor 23 Tahun 2006 kartu tanda penduduk.

Sebagai gambaran langkah teknis apa saja yang saya gunakan peneliti dilapangan untuk menjawab rumusan masalah yang sudah ditopang dengan alat analisis teori parsons at.al maka saya menetapkan desain penelitian. Desain penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif melalui pendekatan induktif. kualitatif deskriptif adalah suatu metode dimana peneliti langsung menanyakan langsung kepada narasumber yang terlibat. Pendekatan induktif adalah pendekatan yang dilakukan dengan cara mengkaji topik penelitian tertentu dan bersifat khusus kemudian diperoleh pengetahuan yang lebih luas. Sehingga pengetahuan itu dapat berlaku pada lokus yang lebih besar.

setelah desain penelitian ditetapkan maka saya akan mengumpulkan data. Adapun teknik pengumpulan data yang saya gunakan melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Setelah data dikumpulkan maka akan dilakukan analisis data. Teknik analisis data yang digunakan meliputi 3 tahapan utama nalisis kualitatif dari 3 tahapan. Yaitu data reduction, data display, conclusion drawing verification. Data reduksi adalah memilih dan memilah data sesuai dengan dimensi teori pemberdayaan parsons, data display kegiatan menyajikan data yang telah direduksi kedalam gambar, tabel, dan lain-lain yang mudah dimengerti, yang terakhir conclusion drawing yaitu

membuat kesimpulan sementara dari data yang sudah disajikan kemudian diverifikasi kepada narasumber kemudian diperoleh kesimpulan akhir.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Desain kebijakan pelayanan KTP-el

- ❖ Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pelayanan KTP-el di Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi

Suatu organisasi dapat dikatakan memiliki kinerja yang baik apabila sasaran atau tujuan dari organisasi tersebut mampu tercapai. Sasaran dan target dari suatu organisasi harus ditetapkan terlebih dahulu dengan tujuan untuk menilai tingkat kinerja dari suatu organisasi. Tingkat pencapaian program/kegiatan, kinerja sasaran menjadi dasar untuk mengetahui kinerja dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kerinci.

A. Kualitas hasil kerja

Dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten kerinci dapat dikategorikan memiliki kinerja yang tinggi apabila mencapai atau memenuhi target perekaman KTP-el yang telah ditentukan sebelumnya. Dapat kita ketahui bahwa per tanggal 27 desember 2021 jumlah perekaman KTP-el sudah mencapai 100,21 % yaitu sebanyak 185.206 jiwa yang berarti sudah melebihi wajib KTP yaitu sebanyak 184.821 jiwa, sedangkan jumlah pencetakan KTP-el sudah mencapai 184,984 keping atau mencapai 99,88 % dari total masyarakat yang merekam KTP-el.

Data tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan bapak armadi, S.E selaku operator pelayanan KTP-el sebagai berikut :

“untuk perekaman KTP-el kita sudah melebihi target yang ada, jika dibandingkan dengan kabupaten lain masyarakat kabupaten kerinci termasuk yang memiliki kesadaran yang tinggi hal ini mungkin dikarenakan faktor pendidikan, dan untuk pencetakan juga sudah sangat tinggi yaitu melebihi 99 % dari total perekaman”

Hal ini juga disampaikan oleh kepala seksi sistem administrasi kependudukan bapak Pendi Heryadi, S.sos, M.H yaitu :

“untuk target perekaman tahunan kita sampai 31 desember 2021 target perekaman kita adalah 184.821 jiwa sedangkan yang sudah kita rekam sebanyak 185.206 jiwa artinya dari target tahunan tadi tadi kita sudah melampaui yaitu 100,21% dan untuk jumlah pencetakan juga sudah mencapai 99,88%”

Dari data dan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas hasil kerja dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci sudah sangat baik hal ini dikarenakan sudah tercapainya target dari perekaman KTP-el itu sendiri yaitu sebanyak 184.821 jiwa dan yang sudah terekam sebanyak 185.206 jiwa yaitu 100,21% dari target dan pencetakan yang sudah mencapai 184.984 atau 99,88 % dari target tahunan.

B. Input dan output

Dalam pelayanan KTP-el di Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi tentu menerima stok blangko Dari pemerintah pusat yang menjadi bahan untuk pembuatan KTP-el Dari hasil wawancara dengan

kepala dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu bapak Nafritman, Se.M.Si mengatakan bahwa :

“Kalau untuk blangko untuk sekarang tidak ada masalah, karena kalau kekurangan blangko kita selalu koordinasi dengan pihak provinsi, yaitu dinas sosial dan kependudukan provinsi boleh dijemput, malahan kalau ke pusat itu berapapun bisa kita minta sesuai dengan kebutuhan, jadi singkat kata mengenai blangko KTP-el sekarang tidak ada masalah.”

Hal ini selaras yang disampaikan oleh kepala seksi sistem administrasi kependudukan bapak Pendi Heryadi, S.sos, M.H yaitu :

“untuk pendistribusian blangko KTP-el sendiri di distribusikan oleh ditjen dukcapil melalui provinsi baru kemudian di distribusikan ke kabupaten/kota. Dan untuk pendistribusian pencetakan KTP-el dari kepala bidang ke operator pencetakan sesuai dengan jumlah pelayanan perhari. Dan untuk jumlah pendistribusian blangko tersebut sesuai dengan jumlah pelayanan atau pencetakan KTP-el itu sendiri”

Hal yang sama juga disampaikan oleh bidang pelayanan pendataan penduduk ibu Dra. hj. Susi hernawati, M,E sebagai berikut :

“kalau untuk blangko itu kita sesuaikan dengan kebutuhan kita, jadi kalau untuk blangko kita bisa koordinasi ke provinsi untuk jumlah blangko yang dibutuhkan”

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa untuk blangko pembuatan KTP-el sudah tercukupi yaitu dimana jumlah blangko yang di distribusikan oleh ditjen dukcapil yaitu sesuai dengan permintaan yang diajukan oleh dinas dukcapil itu sendiri untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dalam pencetakan KTP-el sehingga tidak menghambat masyarakat maupun organisasi dalam pelayanan KTP-el.

❖ Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu hal utama dalam pelayanan publik seperti memberikan suatu pelayanan yang baik untuk siapapun, khususnya masyarakat. Kualitas pelayanan menurut Agus Dwiyanto (2008:50-51) penting dalam menjelaskan kinerja suatu organisasi dalam pelayanan kepada publik. Kualitas layanan sangat berkaitan dengan kepuasan yang diterima oleh masyarakat. Juga dapat dilihat ataupun diukur dari bagaimana kemudahan pelayanan yang diterima masyarakat serta kelengkapan sarana dan prasarana penunjang yang diperlukan dalam memberikan pelayanan tersebut.

A. Kemudahan pelayanan

Kemudahan pelayanan merupakan kemudahan proses yang diberikan oleh organisasi dalam pelayanan kepada masyarakat. Tentu saja kemudahan proses pelayanan ini sendiri berbanding lurus dengan kualitas pelayanan yang dihasilkan.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Pendi Heryadi, S.sos. M,H selaku Kepala Seksi pengelolaan sistem Informasi Administrasi kependudukan (SIK) mengatakan bahwa :

“selama ini untuk kemudahan pelayanan dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil memiliki program-program diluar pelayanan dikantor yaitu seperti pelayanan keliling melalui mobil operasional dan mendatangi desa-desa yang jangkauan ke kantor cukup jauh, dimana sebelumnya kami berkoordinasi dengan kepala desa yang bersangkutan untuk memberitahu masyarakat bahwa akan ada pelayanan dari dinas Dukcapil yang akan datang ke desa bersangkutan, selain itu untuk memudahkan masyarakat kami juga menyediakan pelayanan

online melalui whatsapp dimana masyarakat dapat mengirimkan dokumen atau persyaratan yang dibutuhkan dan akan diproses, apabila sudah selesai akan kami beritahukan lagi pada masyarakat sehingga masyarakat bisa datang ke kantor untuk mengambil KTP-el yang dibuat dengan membawa dokumen yang dibutuhkan”

Hal ini sama dengan yang disampaikan oleh bapak Nafritman, Se.M.Si yaitu :

“salah satu bentuk kemudahan yang kami berikan yaitu adanya Program pelayanan online yaitu melalui aplikasi whatsaps dengan mengirimkan dokumen yang diperlukan melalui whatsaps kemudian apabila telah selesai masyarakat dapat menjemput KTP-el ke kantor dinas Dukcapil”

Untuk mengetahui tentang kemudahan pelayanan yang ada peneliti juga melakukan wawancara terhadap masyarakat yaitu bapak hafrandi cahya maelindri sebagai berikut :

“ya kalau untuk kemudahan pelayanan yang saya rasakan tentu dengan adanya mobil keliling dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang turun ke desa-desa pelosok, sehingga kami masyarakat yang jauh dari kantor dinas dapat membuat KTP-el dengan lebih mudah”

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, peneliti mengamati kemudahan pelayanan yang diberikan oleh dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan KTP-el seperti adanya sistem jemput bola ke desa-desa melakukan pelayanan, dan adanya pelayanan secara online melalui whatsapp untuk memudahkan masyarakat yang jauh dari kantor dinas dimana sebelumnya dijelaskan proses dan syarat-syarat yang dibutuhkan.

3.2 Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pelayanan KTP-el di Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi

❖ Produktivitas

Konsep produktivitas menurut agus dwiyanto (2008:50-51) tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas dasarnya digunakan mengukur rasio antar input bersama output. Kemudian dilanjutkan dalam bentuk produktivitas yang lebih luas dengan mencantumkan sebanyak apa efektivitas dan efisiensi pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang menjadi prioritas.

❖ Responsivitas

Agus Dwiyanto (2008:50-51) Responsivitas secara singkat dapat dijelaskan dari adanya keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas mampu menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Dalam pelaksanaan pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil kabupaten Kerinci pemerintah harus dapat merespon segala kebutuhan dari masyarakat yang dilayani. Responsivitas sebagai indikator dalam kinerja dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Kerinci mengandung maksud untuk mengukur kemampuan dinas dalam merespon segala kebutuhan masyarakat dalam pelayanan KTP-el.

❖ Responsibilitas

Responsibilitas menurut Agus Dwiyanto (2008:50-51) berisi tentang apakah pelaksanaan kegiatan suatu organisasi telah dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau telah sesuai dengan kebijakan suatu organisasi. Penyelenggaraan pelayanan oleh organisasi publik diharuskan untuk taat terhadap regulasi atau ketentuan yang berlaku sebagai acuan dalam penyelenggaraan tugas dan tanggung jawab dengan mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan

organisasi publik dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.

Adapun wawancara yang dilakukan dengan kepala dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil bapak Nafritman, Se.M.Si sebagai berikut :

“tentu sudah sesuai SOP yang ada yaitu sesuai dengan dasar hukum UU No. 23 tahun 2006, UU No. 24 tahun 2013 dan Perpres No.96 tahun 2018 dalam pelayanan One day service KTP-el”

Berdasarkan wawancara dengan bapak Pendi Heryadi, S.sos. M,H selaku Kepala Seksi pengelolaan sistem Informasi Administrasi kependudukan (SIAK) mengatakan bahwa :

“untuk pelayanan KTP-el kami sudah sesuai dengan amanat undang-undang No. 24 tahun 2013 dan perpres No. 96 tahun 2018 tentang administrasi kependudukan, dan terkhusus dimasa pandemi ini disesuaikan dengan protokol kesehatan yang berlaku, seperti wajib mencuci tangan, memakai masker dan menjaga jarak”

❖ Akuntabilitas

DaIam hal ini, Agus Dwiyanto (2008:50-51) konsep akuntabilitas publik bisa dipakai untuk melihat seberapa banyak kebijakan dan kegiatan organisasi publik tersebut sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat pada umumnya. Dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal ini tentu harus dapat dipertanggung jawabkan secara transparan kepada pimpinan dan hal tersebut dapat diukur melalui tingkat keaktifan dinas dalam melaporkan kegiatan pelayanan KTP-el

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu bapak Nafritman, Se.M.Si mengatakan bahwa :

“Pasti semuanya dilaporkan baik itu untuk laporan harian, bulanan, ataupun tahunan mengenai kegiatan administrasi kependudukan terutama mengenai KTP-el berapa jumlah yang merekan dan jumlah yang mencetak semuanya kita laporkan, hal tersebut kita catat secara manual setelah itu direkap dan kita laporkan sebagai bentuk pertanggung jawaban dan transparansi kita kepada dirjen dukcapil”

Hal ini diperkuat lagi dengan hasil wawancara peneliti dengan kepala bidang pelayanan pendataan penduduk ibu Dra. hj. Susi hernawati, M,E sebagai berikut :

“ya betul tentu ada laporan pertanggung jawaban kita ke pusat baik harian maupun mingguan yaitu melalui kepala seksi sistem administrasi kependudukan kemudian ke provinsi yang terakhir diteruskan kepusat”

3.3 Upaya dalam menanggapi keluhan dari masyarakat

setiap keluhan masyarakat langsung di respon dan dicarikan solusi sesuai dengan permasalahan yang ada. Dan Untuk waktu dalam menanggapi keluhan dan kebutuhan masyarakat itu sendiri langsung direspon dan diberikan solusi yang akan dikerjakan hari itu juga sesuai dengan antrian.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian (Penting wajib ada sub bab ini: berisi perbandingan antara temuan penelitian anda dengan temuan penelitian sebelumnya)

Pertama, sistem dari pelayanan E-KTP sudah sesuai dengan input maupun output

Kedua, ketersediaan informasi dari pelayanan E-KTP telah dijalankan dengan baik oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gowa

Ketiga, bentuk layanan E-KTP ditunjukkan oleh pegawai telah memberikan pelayanan yang baik
Keempat, bentuk feedback dari penerapan E-KTP telah ditindak lanjuti berdasarkan kesesuaian, efektif, ketepatan waktu, dan prosedural

Keempat, dilihat sumber daya manusia ada pada kategori baik dengan skor rata-rata 2,96.

Kelima, dari indikator proses pelayanan yaitu kualitas pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar ada pada kategori baik dengan skor rata-rata 2,95.

Keenam, Kualitas pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dilihat dari segi sarana dan prasarana berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 2,71.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)

Dimensi legitimasi bagi pembuat kebijakan dengan rata-rata 2,96. Dimensi kualitas moral yang memadai dengan rata-rata 2,71. Dimensi kepekaan dengan skor rata-rata 2,61. Dimensi keterbukaan dengan rata-rata 2,59. Dimensi pemanfaatan sumber daya secara optimal dengan rata-rata 2,63 dan dimensi upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi dengan rata-rata 3,05. Meskipun demikian, pada indikator kejelasan alur pelayanan e-KTP masih dianggap kurang jelas oleh kebanyakan masyarakat. Kondisi fasilitas utamanya ruang tunggu juga masih kurang memadai. Selain itu, waktu pencetakan e-KTP yang belum jelas juga masih banyak dikeluhkan oleh masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan KTP-el di Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Target jumlah perekaman KTP-el sudah mencapai 100,21 % yaitu sebanyak 185.206 jiwa yang berarti sudah melebihi wajib KTP yaitu sebanyak 184.821 jiwa, sedangkan jumlah pencetakan KTP-el sudah mencapai 184,984 keping atau mencapai 99,88 % dari total masyarakat yang merekam KTP-el. Serta Kesesuaian input dan output sudah sangat baik yaitu 100% dimana blangko pembuatan KTP-el sudah mencukupi sebanyak 184,984 keping sesuai dengan jumlah pencetakan KTP-el sehingga tidak menghambat masyarakat maupun organisasi dalam pencetakan KTP-el.
2. Kemudahan pelayanan KTP-el dinilai sudah cukup baik mengingat adanya pelaksanaan sistem jemput bola ke desa-desa memberikan pelayanan KTP-el, dan adanya pelayanan online berbasis Whatsapp yang sudah dilaksanakan dengan baik dan konsisten. Serta Sarana dan prasarana penunjang pelayanan KTP-el sudah mencukupi baik operator, alat percetakan, komputer dan lainnya maupun kursi dan meja, serta ruang tunggu dan toilet bagi masyarakat.
3. Respon aparatur dalam menanggapi keluhan dari masyarakat sudah cukup baik dimana setiap keluhan masyarakat langsung di respon dan dicarikan solusi sesuai dengan permasalahan yang ada. Dan Untuk waktu dalam menanggapi keluhan dan kebutuhan masyarakat itu sendiri langsung direspon dan diberikan solusi yang akan dikerjakan hari itu juga sesuai dengan antrian.

4. Pelaksanaan pelayanan KTP-el dinilai sudah sesuai dengan Standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku yaitu berdasarkan UU No. 24 tahun 2013 dan perpres No. 96 tahun 2018, baik itu untuk perekaman ataupun penerbitan KTP-el.
5. Pelaksanaan pelaporan dengan kegiatan yang dilaporkan sudah sesuai dimana adanya pelaporan secara menyeluruh jumlah perekaman dan pencetakan KTP-el yang dilakukan setiap harinya, maupun laporan bulanan dan tahunan, dan tidak ada pelaporan yang terlambat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu kelurahan saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Creswell.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan program KTP Elektronik.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian

VI. DAFTAR PUSTAKA

Januarsi, Alfirah. 2017. “Akuntabilitas kinerja pelayanan E-KTP di dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten maros”. UNIVERSITAS HASANUDIN.

Sarwinda. 2018. “Pelayanan E-KTP di kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Gowa”. UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR.

Samurdi, Ayudini. 2017. “Kualitas pelayanan E-KTP di dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota makassar”. UNIVERSITAS HASANUDIN.

Creswell, John W. 2016. *Research Design : Pendekatan metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Edisi Keempat (cetakan Kesatu). Yogyakarta : Pustaka Belajar.

Dwiyanto, Agus dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.