

**EFEKTIVITAS PENGURUSAN KTP-EL MELALUI
PENDAFTARAN *ONLINE* ANTRIAN CAPIL DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MANADO**

Eka Putri Wulandari
NPP. 29.1497

*Asdaf Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: ekaw3931@gmail.com

ABSTRACT

Problem/background: *Starting from the problem of manual KTP-el management which is inefficient both in terms of time and cost so that KTP-el management was made through online registration of capil queues and here the author focuses on seeing how effective the management of KTP-el is through online registration of capil queues.*

Methods: *This study uses qualitative methods with a descriptive approach and is carried out inductively and analytically according to the theory of Bogdan and Biklen.*

Data collection techniques by making observations, interviews with 10 informants and documentation. **Results/Findings:** *The findings obtained in this study are that the management of KTP-el through online registration of capil queues at the Population and Civil Registration Office has not been fully effective where some people still take care of KTP-el directly at the Manado City Population and Civil Registration Office because the public does not know about the management of KTP-el through online registration of capil queues, unstable networks and infrastructure that is not fully supported.*

Conclusion: *The management of KTP-el through online registration of capil queues has not been fully effective and must still be improved again both in terms of existing facilities and infrastructure.*

Keywords: *Management, KTP-el, Online registration, capil queue*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang: Berawal pada permasalahan pengurusan KTP-el secara manual yang tidak efisien baik dari segi waktu maupun biaya sehingga dibuatlah pengurusan KTP-el melalui pendaftaran *online* antrian capil dan disini penulis berfokus untuk melihat seberapa efektif pengurusan KTP-el melalui pendaftaran *online* antrian capil. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan dilakukan secara induktif dan analisis menurut teori Bogdan dan Biklen. Teknik pengumpulan data dengan melakukan observasi, wawancara kepada 10 informan serta dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh dalam penelitian ini ialah pengurusan KTP-el melalui pendaftaran *online* antrian capil di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum sepenuhnya efektif dimana beberapa masyarakat masih mengurus KTP-el secara langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado karena masyarakat tidak tahu tentang pengurusan KTP-el melalui pendaftaran *online* antrian capil, jaringan yang kurang stabil serta sarana prasarana yang belum sepenuhnya mendukung. **Kesimpulan:** Pengurusan KTP-el melalui pendaftaran *online* antrian capil belum sepenuhnya efektif dan masih harus ditingkatkan kembali baik dari segi sarana maupun prasarana yang ada.

Kata Kunci: Pengurusan, KTP-el, Pendaftaran *online*, antrian capil

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sesuai dengan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menyatakan bahwa Pemerintahan Daerah bertugas dan berwenang untuk mengatur serta mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut Asas Otonomi dan Tugas Pembantuan dan diberikan secara luas yang bertujuan agar setiap daerah dapat memajukan daerah masing-masing dan sesuai dengan Pasal 27 angka 2 Undang-Undang Dasar Tahun 1945 menyebutkan bahwa setiap warga negara wajib dan berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak.

Penghidupan yang layak dapat terpenuhi apabila setiap masyarakat memiliki identitas yang sah dan jelas di mata hukum maupun negara maka dari itu keabsahan data diri sangat penting. KTP-el merupakan bukti diri yang sudah valid dimata negara maupun hukum yang dimana dengan memiliki KTP-el selain dapat menjadi kevalidan status diri KTP-el juga dapat memudahkan kita untuk mendapatkan pekerjaan dan berbagai fasilitas lainnya. KTP-el merupakan Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi *chip* yang dijadikan identitas resmi setiap penduduk yang telah berusia 17 tahun, telah atau pernah kawin dan sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. Instansi pelaksana yang dimaksud disini adalah perangkat pemerintah kabupaten/kota yang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Namun kebanyakan masyarakat mengurus KTP-el memiliki prosedur yang berbelit-belit dan tidak efisien dari segi waktu maupun biaya.

Maka dari itu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado mengeluarkan Surat Keputusan Nomor 15 tahun 2019 tentang Pelayanan Pendaftaran *Online* Antrian cakil.Manadokota.go.id. Surat Keputusan ini dibuat dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat serta untuk mempercepat pelayanan kepada masyarakat Kota Manado dalam pengurusan dokumen kependudukan salah satunya KTP-el, mengingat fakta dari keluhan masyarakat terkait pengurusan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota. Sehingga dengan adanya Surat Keputusan ini diharapkan pengurusan KTP-el dan dokumen kependudukan lainnya mampu memberikan ketepatan dalam waktu dan kepastian pengurusan dan hal ini dapat memberikan efisiensi baik secara waktu maupun biaya. Disini penulis akan melihat seberapa efektif pengurusan KTP-el melalui pendaftaran *online* antrian capil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Dalam hal ini kesenjangan yang dilihat oleh penulis ialah dari segi efektivitas pengurusan KTP-el melalui pendaftaran *online* antrian capil dimana seperti yang diketahui pengurusan KTP-el secara manual tidak efektif serta efisien baik dari segi waktu maupun biaya sehingga disini penulis ingin melihat seberapa efektif pengurusan KTP-el ini dan apakah dengan pengurusan KTP-el melalui pendaftaran *online* antrian capil ini dapat membuat masyarakat lebih efisien dari segi waktu maupun biaya.

Dan diharapkan pengurusan KTP-el melalui pendaftaran *online* antrian capil ini dapat membuat masyarakat yang mengurus KTP-el lebih puas dan merasa pengurusan KTP-el lebih efisien dari segi waktu dan biaya serta tidak ribet dan berbelit-belit.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian sebelumnya, yaitu terkait dengan pelayanan KTP-el dari segi sistem maupun jenis pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penelitian Sarwinda dengan judul *Pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa* dimana

penelitian ini menggunakan sistem dari penerapan pelayanan KTP-el telah diterapkan sesuai dengan *input* dan telah menghasilkan *output* yaitu kepemilikan KTP-el melalui pelayanan *online*.

Penelitian kedua yaitu dari Nur Ananda Murtitasari dengan judul *Penerapan Sistem Antrian Pada Pelayanan Perekaman KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa* yang dimana penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan dengan menggunakan metode *Multi Channel Single* dalam antrian pelayanan belum sudah berjalan optimal. Namun masih ada yang harus ditingkatkan baik dari server yang digunakan serta pelayanan yang diberikan.

Penelitian selanjutnya ialah dari Silmi Fajriani Mardiana yang berjudul *Efektivitas Penggunaan Aplikasi Bivi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado* dimana penelitian ini menemukan bahwa dengan adanya aplikasi ini maka masyarakat lebih terbantu dimana masyarakat tidak perlu mengantri dan menunggu lama dalam proses pengurusan KTP-el maupun berbagai dokumen kependudukan lainnya.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitan berbeda dengan penelitian yang telah ada sebelumnya dimana objek yang diteliti ialah pengurusan KTP-el melalui pendaftaran *online* antrian capil yaitu pengurusan KTP-el yang dapat diakses melalui website serta disini penulis ingin melihat seberapa efektivitas pengurusan ini dibanding pengurusan KTP-el secara manual.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektif pengurusan KTP-el melalui pendaftaran *online* antrian capil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Manado dalam meningkatkan pengurusan serta pelayanan di bidang pendaftaran penduduk di Kota Manado.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan dilakukan secara induktif dimana penulis dapat menjelaskan keadaan yang ada di lapangan serta lebih mengutamakan proses daripada hasil.

Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi dimana observasi yang dilakukan secara mendalam dengan mengamati lokasi secara langsung serta melakukan wawancara dengan 10 orang informan yang telah ditentukan sebelumnya yaitu Kepala Dinas, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang PIAK, Bagian PIAK, serta 6 orang masyarakat.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis efektivitas pengurusan KTP-el melalui pendaftaran *online* antrian capil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dengan menggunakan 5 indikator menurut teori Richard M. Steers yaitu produksi, mutu/kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan dan berikut adalah pembahasannya:

3.1. Produktivitas

Indikator dalam penelitian ini yang berkaitan dengan produksi ataupun produktivitas ialah pengurusan KTP-el secara *online* melalui pendaftaran *online* antrian capil dimana pengurusan KTP-el dapat dilakukan di manapun dan kapanpun. Dari data penduduk di atas yaitu data penduduk yang seharusnya sudah memiliki KTP-el maka untuk tahun 2021 sendiri data penduduk yang sudah memiliki KTP-el dan melakukan pengurusan melalui antrian capil ialah sebanyak 94,5% dengan tingkat kepuasan pengurusan yang dilihat dari komplain masyarakat yaitu sebesar 80% tingkat kepuasan

masyarakat artinya hanya ada 20% masyarakat yang memiliki permasalahan pengurusan KTP-el melalui pendaftaran *online* antrian capil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sedangkan pengurusan KTP-el untuk tahun sebelumnya yaitu pengurusan KTP-el secara manual yaitu di tahun 2018 dimana kepemilikan KTP-el sebanyak 90,8% dengan presentasi tingkat kepuasan masyarakat sebanyak 68% yaitu artinya ada sebanyak 32% masyarakat yang masih memiliki komplain dan merasa tidak puas dengan pelayanan KTP-el secara manual.

3.2. Mutu/ Kualitas

Disini mutu dan kualitas dapat dilihat beberapa indikator sesuai dengan indikator yang dipilih oleh peneliti yaitu dari seberapa disiplin dan bertanggung jawab para staf dalam mengerjakan tugas mereka sesuai dengan tupoksi yang diberikan, bagaimana layanan yang diberikan oleh aparatur yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dan bagaimana kualitas layanan baik dari segi sarana maupun prasarana yang menunjang salah satunya jaringan yang stabil dalam menunjang pengurusan berbagai dokumen kependudukan salah satunya yaitu KTP-el. Meskipun mutu atau kualitas pengurusan ini masih terbilang belum sepenuhnya baik seperti masih sering bermasalah dari segi jaringan yang ada serta kelengkapan sarana prasarana yang belum sepenuhnya memadai.

3.3. Efisiensi

Indikator pertama yang akan diukur keefisiennya ialah dari seberapa hemat waktu dan biaya pengurusan KTP-el melalui pendaftaran *online* antrian capil ini. Dalam hal ini jika kita melihat sop pengurusan KTP-el melalui pendaftaran *online*

antrian capil ini maka dapat dilihat waktu penyelesaiannya ialah selama 1 hari kerja itu artinya dari segi waktu hal tersebut lebih hemat dibanding dengan pengurusan KTP-el secara manual. Meskipun keefisienan pengurusan KTP-el ini belum sepenuhnya sesuai dengan sop yang ada seperti masih sering terkendala dari kurangnya jumlah blangko KTP-el.

3.4. Fleksibilitas

Fleksibilitas pengurusan KTP-el dapat dilihat dari adanya perbaikan atau peningkatan terkait pengurusan KTP-el ini dimana sebelumnya pengurusan KTP-el masih dilakukan secara manual tetapi untuk meningkatkan pelayanan yang ada maka dibuatlah pengurusan KTP-el menggunakan aplikasi bernama *bivi* tetapi akibat adanya covid-19 serta ketidakstabilan penggunaan aplikasi maka dibuatlah pengurusan KTP-el melalui website. Dengan cara ini maka kepuasan masyarakat akan terus meningkat serta masyarakat akan semakin banyak yang terbantu dan dimudahkan dalam pengurusan KTP-el.

3.5. Kepuasan

Kepuasan dapat menentukan keberhasilan suatu program dimana untuk mengukur efektivitas suatu produk atau program kepuasan adalah hal yang sangat penting. Dalam mengukur efektivitas pengurusan KTP-el melalui pendaftaran *online* antrian capil dalam hal ini peneliti melakukan pengukuran kepuasan melalui dua indikator yaitu kecepatan dan ketepatan waktu dan kepastian penyelesaian.

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Efektivitas Pengurusan KTP-el melalui pendaftaran *online* antrian capil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado ini memberikan dampak positif bagi Dinas maupun bagi Masyarakat Kota Manado yaitu salah satunya dapat menjadi media

untuk membantu masyarakat dalam pengurusan KTP-el secara *online* sehingga masyarakat dapat lebih terbantu dan hal ini dapat memudahkan masyarakat dalam pengurusan KTP-el yang lebih efisien dari segi waktu dan biaya. Ada beberapa temuan lainnya yang dapat memudahkan pengurusan KTP-el maupun dokumen lainnya contohnya seperti pembuatan dan pengiriman KTP-el sehingga masyarakat tidak perlu datang secara langsung di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas pengurusan KTP-el melalui pendaftaran *online* antrian capil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado ialah keefektifan pengurusan KTP-el ini belum sepenuhnya efektif seperti masih ada beberapa kendala dalam pengurusan seperti jaringan yang kurang stabil serta jumlah blangko yang sering kehabisan serta masih ada beberapa kelengkapan sarana prasarana yang tidak sesuai dengan SOP yang ada.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam segi waktu dan biaya seperti waktu penelitian yang cukup singkat sehingga masih banyak hal yang belum dapat digali dan diketahui.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*): Penulis menyadari dalam penelitian ini bahwa penelitian ini merupakan tahapan awal dan kedepannya masih akan ada lagi penulisan dan diharapkan kedepannya bahwa masih akan ada penelitian lanjutan di

lokasi yang berkaitan dengan pengurusan KTP-el secara *online* dan akan menemukan berbagai hal secara mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada seluruh pihak baik diri sendiri kepada TYME, kedua orang tua, keluarga, tim pengajar IPDN, seluruh teman, rekan, saudara, seluruh staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado, maupun almamater tercinta IPDN serta seluruh pihak yang telah membantu kelancaran penulisan Skripsi ini hingga dapat selesai dengan baik dan tepat waktu.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Bogdan, C. Robert dan Biklen, Sari Knopp. 1982. *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*. Boston London: Allyn and Bacon
- Elder, Nelda J, et al. 1990. *Collection Development Selection and Acquisition of Argicultural Material*. Library Trend: Winter
- Gardner, Richard K. 1981. *Library Collection Their Origin, Selection and Development*. New York: McGraw-Hill
- Harvey, Ross. 2005. *Preserving Digital Materials*. United States: Saur de Gruyter
- Makmur. 2014. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pegawai*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Strawaji. 2009. *Corporate Social Responbility dalam Praktek di Indonesia*. Jakarta: PT. elex Media Komputindo
- Steers, M. Richard. 1985. *Efektivitas Organisasi Perusahaan*. Bandung: Erlangga
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suwito. 2020. *Pengantar Demografi*. Malang: Ediide Infografika