Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik Melalui Unit Pelaksana Teknis (Upt) Dispendukcapil Kecamatan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan

R. Didik Subihandoko ^{a*}

^a Universitas Brawijaya, Malang, Jawa Timur, Indonesia

IN FORMASI ARTIKEL

Article history:

Dikirim tanggal: 25 Agustus 2017

Revisi pertama tanggal: 24 Oktober 2017

Diterima tanggal: 15 November 2017

Tersedia online tanggal: 28 November 2017

Keywords: *quality of service delivery, actors and supporting factors and inhibitors of ID cards*

ABSTRACT

This research aims to examine quality of services in the issuance of Electronic Identity Card (KTP) at Pasuruan District Agency of Population and Civil Registry Services. Qualitative method with descriptive research was used by conducting in-depth interviews to 50 users of card services Electronic Identity Card (KTP) that conducts electronic subscription card (KTP) application through the Technical Implementation Unit (UPT) of the Department of Population and Civil Registration of Sub-District. The results show the Quality of Implementation of Electronic Identity Card (KTP) services ranging from how the public knows the information electronic identity card (KTP) service mechanism, procedures and mechanisms of making or issuing electronic ID Card (KTP), All of which are through the Technical Implementation Unit (UPT) of the Department of Population and Civil Registration of the Kecamatan.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) di Kabupaten Pasuruan. Metode Kualitatif dengan penelitian deskriptif dengan teknik menggali Informasi melalui Narasumber melalui wawancara mendalam baik secara langsung maupun tidak langsung yang didukung dengan data yang tertuang dalam bentuk Instrumen Kuisioner Data Isian Penduduk atau Masyarakat yaitu penyebaran kuisioner pada 50 orang responden pengguna layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik yang melakukan proses pengajuan layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik melalui Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan. Hasil penelitian ini menunjukkan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik mulai dari bagaimana masyarakat mengetahui informasi mekanisme pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik, prosedur dan mekanisme pembuatan atau penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektroniknya, sampai dengan selesai, yang kesemuanya itu melalui Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan.

2017 FIA UB. All rights reserved.

1. Pendahuluan

Salah satu tugas utama negara terhadap warga negaranya adalah memberikan penyelenggaraan pelayanan publik

kepada masyarakatnya baik dalam bentuk jasa maupun fasilitas sarana dan prasarannya. Bahkan untuk mengukur tingkat kemajuan suatu negara,

* Corresponding author. Tel.: +62-812-5912-4505; e-mail: cuing.randika@gmail.com

penyelenggaraan pelayanan publik dapat digunakan sebagai salah satu tolok ukur atau indikatornya. Oleh karena itu, bila sebuah negara berada dalam posisi berkembang menuju pada kemajuan atau menjadi negara maju, hal penting yang perlu diperbaiki adalah penyelenggaraan pelayanan publik di negara tersebut. Indonesia sebagai salah satu negara yang sedang berkembang bergerak menuju menjadi negara yang maju juga memprioritaskan pelayanan publik sebagai salah satu aspek atau sektor ataupun bidang yang perlu ditingkatkan. Karena pemerintah Indonesia sangat menyadari bahwa jika masyarakat sudah mendapatkan apa yang menjadi haknya yaitu pelayanan yang baik, maka masyarakat juga akan menjalankan kewajibannya dengan baik dan penuh kesadaran.

Penyelenggaraan Pelayanan publik di dalam perkembangannya mengalami sebuah kajian yang cukup komprehensif. Kebutuhan dalam penyediaan penyelenggaraan pelayanan juga semakin berkembang tahap demi tahap sehingga memerlukan telaah secara seksama dan berkesinambungan agar dapat dengan mudah dalam pencapaiannya yang kemudian kita sebut pemenuhan kebutuhan akan sebuah pelayanan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah kepada masyarakat, baik pelayanan yang bersifat public good atau public regulator. Pelayanan publik pada hakekatnya merupakan amanah yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dimana di dalam definisi mengenai pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduknya atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah sebagai penggerak penyedia penyelenggaraan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah indikator dan tolok ukur dari keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kuantitas maupun kualitas dari layanan tersebut.

Seiring dengan hal tersebut di atas saat ini Pemerintah berupaya untuk lebih melakukan terobosan-terobosan sebagai upaya yang mengarah pada Good Governance, Akuntabilitas dan partisipasi yang lebih meluas. Ini sebagai awal yang penting dalam menyebarkan gagasan yang mengarah pada perbaikan *Governance* dan demokrasi partisipatoris yang ada di Indonesia. *Good Governance* dipandang sebagai

pola pikir atau paradigma baru dan menjadi ciri yang perlu ada dalam sistem administrasi publik.

Secara teoritik, Birokrasi Pemerintahan mempunyai 3 fungsi pokok, yakni: fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum (LAN, 2007).

- a) Fungsi pelayanan, fungsi yang berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan secara langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan (*service*) langsung terhadap masyarakat;
- b) Fungsi pembangunan, fungsi yang berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang atau sektor tugas tertentu disektor pembangunan. Fungsi pokoknya, yaitu *development function*/ fungsi pembangunan dan *adaptive function*/ fungsi adaptasi; dan
- c) Fungsi pemerintahan umum, fungsi yang berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang didalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (regulasi), termasuk didalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman serta ketertiban. Fungsinya lebih mendekatkan diri pada fungsi pengaturan (*regulation function*).

Ketiga fungsi birokrasi pemerintahan yang tersebut di atas, menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintahan daerah, cakupannya sangatlah luas yakni pelayanan yang menghasilkan public goods /barang publik, seperti jembatan, pasar, jalan dan sebagainya, dan pelayanan yang menghasilkan peraturan perundang-undangan atau kebijakan yang wajib dipatuhi oleh masyarakat (fungsi regulasi), seperti KTP-el, SIM, perijinan dan lain - lain kebutuhan masyarakat.

Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia (2012) menyampaikan bahwa KTP berbasis NIK secara Nasional yang kemudian disebut KTP Elektronik, merupakan KTP yang mempunyai spesifikasi dan format KTP Nasional dengan menggunakan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai Identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/ Kota.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia nomor 24 tahun 2013, yang merupakan perubahan atau jo atas Undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa Kartu Tanda Penduduk Elektronik selanjutnya disingkat KTP-el adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi Cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana, yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/ Kota. Penduduk yaitu Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki ijin tinggal tetap yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin atau pernah kawin

diwajibkan memiliki KTP elektronik yang berlaku secara Nasional sebagai SIN (Single Identity Number) yang berbasis NIK dengan menggunakan teknologi IT atau Komputer dan berbasis data integratif. NIK merupakan Nomor Identitas Kependudukan yang mempunyai sifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia. NIK hanya bisa diterbitkan oleh Instansi Pelaksana, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/ Kota dengan menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). KTP elektronik untuk Warga Negara Indonesia (WNI) berlaku seumur hidup dan bagi orang Asing berlaku sesuai dengan masa ijin tinggal tetapnya. Hal ini ditujukan untuk efisiensi Anggaran. Dengan KTP elektronik masyarakat tidak perlu lagi memperpanjang tiap lima tahun sekali. Kecuali bagi warga negara yang mengalami peristiwa atau perubahan status kependudukannya. Seperti status pernikahan, gelar pendidikan atau perubahan domisili ataupun KTP elektroniknya hilang atau rusak.

Sedangkan menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 126 tahun 2012 mengenai Perubahan ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 26 tahun 2009 mengenai Penerapan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional KTP Elektronik sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 A merupakan :

- a) Identitas resmi sebagai bukti domisili penduduk;
- b) Bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan; dan
- c) Bukti diri penduduk untuk pengurusan layanan publik di Instansi Pemerintah, Pemerintah daerah, perbankan dan swasta yang berkaitan dengan dan tak terbatas pada perijinan, usaha, perdangan, jasa perbankan, asuransi perpajakan dan pertanahan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan yang merupakan Instansi layanan publik yang memberikan akses penyelenggaraan pelayanan kependudukan dan pencatatan Sipil yang termasuk di dalamnya layanan penerbitan KTP elektronik berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakatnya. Salah satu bentuk pelayanan prima atau layanan yang terbaik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan salah satunya adalah membentuk Unit Pelayanan Teknis (UPT) Dispendukcapil Kecamatan yang berada di 6 wilayah eks kawedanan di Kabupaten Pasuruan.

Kualitas penyelenggaraan pelayanan pemerintah umumnya kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Seperti halnya dalam memberikan pelayanan KTP elektronik, hal tersebut dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat yang ditujukan kepada Bapak Bupati Kepala Daerah baik melalui Surat secara tertulis maupun lisan, melalui

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui Website Pengaduan Dispendukcapil yang terkoneksi On line secara langsung baik ke Infokom maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Propinsi Jawa Timur maupun Dirjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri, melalui media Sosial seperti halnya Facebook maupun Whatssapp. seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik yang dirasa susah, kurang transparan dalam penyampaian informasi penerbitan KTP elektronik maupun prosesnya, kurang akomodatif, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik, sehingga tidak adanya sebuah jaminan kepastian waktu serta masih banyak dijumpai adanya praktek pungutan liar (pungli) dan tindakan - tindakan yang berindikasi penyimpangan dan KKN.

Sebagai salah satu bagian dari Satuan Kerja Perangkat Daerah atau saat ini lebih dikenal dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Pasuruan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan maksimal, apalagi perannya yang mengurus masalah Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi : Penerbitan dokumen kependudukan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik, Surat Keterangan Tempat Tinggal Sementara (SKTT), Surat Keterangan Orang Terlantar (SKOT), Akte Kelahiran, Akte Kematian, Akte Perkawinan, Mutasi Pindah datang dan keluar baik antar Kecamatan, antar Kabupaten – Kota, antar propinsi maupun antar Negara, maka kualitas penyelenggaraan pelayanan publik khususnya Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik yang diberikan harus berhubungan langsung kepada masyarakat dan diberikan dengan sebaik baiknya. Dengan memberikan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan maksimal maka dapat berimbas pada penilaian dan persepsi publik terhadap kinerja Pemerintahan Kabupaten Pasuruan secara menyeluruh serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan pada khususnya.

Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik termasuk pelayanan publik Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pasuruan telah mengeluarkan peraturan perundang - undangan terkait. Peraturan-peraturan tersebut antara lain adalah Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 jo Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 25 tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk, Surat Edaran (SE) Menteri Dalam Negeri (Mendagri) Nomor : 470/1862/DUKCAPIL tahun 2016 tentang KTP- elektronik Berlaku seumur hidup, Surat Edaran (SE) Menteri Dalam Negeri (Mendagri) Nomor : 471/1768/SJ

tahun 2016 tentang percepatan penerbitan KTP dan akte kelahiran, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 15 tahun 2014 mengenai Pedoman Standart Pelayanan. Untuk lebih mendorong dan meningkatkan komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka diterbitkan pula Undang – undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan Pemerintah Nomor 25 tahun 2000 berkaitan dengan Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik jo Peraturan Pemerintah No. 96 tahun 2012 Pelayanan Publik Umum, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Permenpan RB) Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 mengenai Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 / KEP / M.PAN / 2 / 2004 tanggal 24 Februari 2004 mengenai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Peraturan yang mendasari Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dispendukcapil Kecamatan yaitu Peraturan Bupati Pasuruan No. 20 tahun 2014 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan, didukung dengan adanya Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan Nomor : 470/0091/424.066/2015 tentang Standart Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Pemerintah juga telah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Kemudian yang ditindaklanjuti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 6 tahun 2007 yang mengupas tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal. Standar Pelayanan Minimal (SPM) disusun sebagai alat bagi pemerintah dan pemerintah daerah dalam menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib termasuk di bidang kependudukan. Dalam Standart Pelayanan Minimal (SPM) menetapkan jenis pelayanan dasar, indikator SPM serta batas waktu pencapaian SPM. Standart Pelayanan Minimal (SPM) adalah salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan publik.

Kabupaten Pasuruan merupakan salah satu daerah otonom di Indonesia juga menyelenggarakan pelayanan publik terhadap warganya, dalam hal ini pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, Kabupaten Pasuruan mempunyai karakteristik yang unik karena merupakan daerah segitiga emas di Propinsi Jawa Timur ini. Disamping itu Kabupaten Pasuruan juga memiliki jumlah penduduk yang cukup besar. Jumlah penduduk

Kabupaten Pasuruan per akhir Juli 2016 berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan tahun 2016 adalah sebesar 1.735.445 orang. Dengan jumlah penduduk tersebut menjadikan Kabupaten Pasuruan dalam klasifikasi Kabupaten/Kota yang bertipe besar atau A.

Kabupaten Pasuruan yang merupakan kabupaten yang dekat dengan Ibukota Propinsi Jawa Timur, yaitu Surabaya dan merupakan Segitiga Emas dari sisi perekonomian di Jawa Timur dimana banyak perusahaan menjajakkan kakinya di Kabupaten Pasuruan, mendasar akan hal tersebut menjadikan Kabupaten Pasuruan bagaikan magnet bagi seluruh penduduk di sekitarnya baik di lingkup propinsi Jawa Timur maupun Indonesia. Setiap hari banyak yang datang dan pergi ke Kabupaten Pasuruan mengadu peruntungan nasib bekerja yang berasal dari seluruh Indonesia. Kabupaten Pasuruan mulai tumbuh dan berkembang menjadi penuh sesak dengan orang-orang pendatang yang mengakibatkan timbulnya berbagai masalah kependudukan dan terutama masalah sosial. Selain itu penduduk Kabupaten Pasuruan juga mempunyai beragam tingkat pendidikan mulai yang tinggi sampai yang paling rendah. Beragam kondisi dan letak geografis yang dinamis yang terjadi di Kabupaten Pasuruan ini tentunya menjadikan dinamika pelayanan publik di wilayah Kabupaten Pasuruan ini menarik untuk lebih didalami.

Tabel 1 Data Penduduk Kabupaten Pasuruan per 31 Juli 2016

DATA JUMLAH PENDUDUK KABUPATEN PASURUAN KEADAAN SAMPAI DENGAN TANGGAL 31 JULI 2016									
NO	KECAMATAN	KARTU KELUARGA	PENDUDUK			WAJIB KTP			WAJIB KARTU KELUARGA
			LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH	
1	PERWODADI	29131	38045	37000	75135	28057	28841	57098	47165
2	TUTUR	35777	29946	28569	58515	25961	23838	49799	39728
3	PI SPO	10536	13376	13664	27040	12445	12774	25219	19748
4	LUMBANG	14118	16588	19759	36347	17380	18615	35995	28419
5	PASIRPAN	18966	27789	27089	54878	25376	21886	47262	33354
6	KAJAYAN	38364	35625	33754	69379	27106	27853	54959	45077
7	WONOREJO	22922	32218	32205	64423	24416	25237	49653	39655
8	PERWOSARI	31848	42423	42301	84724	33633	32439	66072	56072
9	SEKOREJO	33846	48171	47257	95428	36633	36633	73266	59746
10	PERIGEN	34019	47197	45545	92742	36103	35077	71180	59991
11	PANDAAN	39421	56924	56273	113197	42472	42821	85293	73688
12	GEJEMPOL	44820	66226	64481	130707	49174	48728	97902	84738
13	BEJI	33840	45755	44538	90293	33869	31872	65741	58686
14	BANGIL	32487	45510	44683	90193	33624	33721	67345	57968
15	REMBANG	27993	35676	36475	72151	26699	28174	54873	41840
16	KRATON	40358	55369	55041	110410	40158	39404	79562	75969
17	POHOREN	11858	14664	14610	29274	12655	12202	24857	19897
18	GONDANG WETAN	37598	51039	49713	100752	32073	32438	64511	56332
19	WONONG	18427	24556	24459	49015	18318	18373	36691	29886
20	GRATI	35380	49021	45213	94234	35389	35336	70725	64020
21	NGULING	25772	35186	35064	70250	27258	26235	53493	49120
22	LEKOK	32526	43050	44401	87451	33732	33769	67501	49765
23	REJOJO	17285	25067	24235	49302	18332	18048	36380	31370
24	TOSARI	7680	10591	10895	21486	8536	8876	17412	12339
TOTAL			875.352	860.115	1.735.467	663.013	663.473	1.326.486	1.066.782

Sumber data: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan

PASURUAN, JUNE 2016
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PASURUAN

Penyelenggaraan Pelayanan publik di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pasuruan dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan. Kabupaten Pasuruan yang memiliki luas wilayah 147.401,50 Ha (3,13% dari Luas Propinsi Jawa Timur) yang terdiri dari 24 Kecamatan, 24 Kelurahan, 341 desa dan 1694 Pedukuhan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakatnya. Sebagai upaya pemerintah Kabupaten Pasuruan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan kependudukan dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Pasuruan membentuk yang namanya Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan yang terletak di 6 Kecamatan ex Kawedanan Bupati. Untuk itu Pemerintah Kabupaten Pasuruan dalam menjalankan pelayanan publik di bidang kependudukan dan catatan sipil saat ini masih berpedoman pada Peraturan Bupati No. 20 Tahun 2014 tentang Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan. Sehingga dengan adanya UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan ini pemerintah Kabupaten Pasuruan berupaya mendekatkan pelayanan bagi masyarakat yang domisilinya jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan yang ada di Kompleks Perkantoran Raci Kecamatan Bangil Kabupaten Pasuruan.

Keluhan - keluhan yang dirasakan masyarakat atas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan juga terdapat dalam Web Site Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan seperti halnya di bawah ini :

1. dispenduk capil kab.pasuruan
Ip : 8.37.232.68
 Kamis, 14 Juli 2016 12:35:27 - Oleh : moch ichwan Bismillahirrahmanirokhim...

ada rasa kecewa ..ada rasa marah...ada rasa pasrah...peraturan dibuat untuk ditaati dan dipatuhi serta di laksanakan tanggal 28 juni 2016 saya ke uptpandaan, mengurus ktp ..kk yg baru kk yg lama .untuk mengambil kartu keluarga dan ktp ...ternyata setelah sampai loket pengambilan di suruh kembali lagi hari kamis...tgl 1 juli...saya pun melakukan apa yang disuruh akhirnya saya ke upt lagi hari kamis tgl 1 juli 2016 seperti pada saat kemarin tgl 28 juni 2016..

2. E-KTP
Ip : 36.85.59.143
 Jum`at, 26 Agustus 2016 07:46:20 - Oleh : ARIF RAHMAN HAKIM

maaf numpang tanya, saya 2x sudah mengurus E-KTP dan itu juga hampir setahun, tapi mengapa hingga saat ini, E-KTP saya belum jadi? kemanakah lagi saya harus mengadu, dan bertanya....

Berdasarkan hasil pengamatan awal yang terjadi di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan, masyarakat banyak yang merasa kebingungan dan kecewa atas pelayanan yang diberikan. Kebingungan dan kekecewaan ini terjadi karena masyarakat tidak menemukan informasi yang lengkap, jelas dan mudah dibaca mengenai alur atau prosedur apa saja yang harus mereka lakukan dalam pengurusan pelayanan kependudukan dan catatan sipil khususnya Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik. Alur atau prosedur sesungguhnya sangatlah penting untuk diketahui oleh masyarakat sebelum mereka memulai memanfaatkan jasa pelayanan agar masyarakat sudah dapat membayangkan apa saja yang akan dihadapi dan

lamanya waktu yang dibutuhkan untuk tiap pelayanan. masih banyaknya masyarakat yang belum memahami fungsi dibentuknya Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan yang ada pada pemerintah Kabupaten Pasuruan, sehingga masyarakat masih banyak yang mengurus dokumen kependudukannya yang salah satunya Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik datang langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan. Dan setelah mengetahui bahwa kepengurusan kependudukan khususnya Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik harus didaftarkan dulu ke Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan, maka mereka harus kembali dan menunda waktu selesainya berkas permohonan dokumen kependudukannya.

Ketika masyarakat merasa dibingungkan dan mulai merasa tidak nyaman dengan penyelenggaraan pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kecamatan pada tentunya masyarakat akan berpikir untuk menggunakan cara-cara yang tidak sesuai prosedur atau tidak normatif misalnya memanfaatkan calo atau biro jasa dalam pengurusan dan memberikan uang kepada petugas agar dimudahkan pengurusan dokumen kependudukan tersebut. Hal ini tentunya menjadikan resah bagi masyarakat khususnya masyarakat miskin yang tidak mampu membayar, yang sebenarnya dalam kepengurusannya andaikata diurus sendiri tentunya tidak berbayar atau gratis.

Studi ini ingin mengevaluasi sejauh mana kualitas penyelenggaraan pelayanan kependudukan khususnya Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik yang dilakukan melalui Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan, yang selama ini masih belum dilakukan.

Studi yang dilakukan ini memilih Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Grati dan UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bangil sebagai wilayah penelitian mengingat jumlah penduduk yang cukup besar dan luas wilayah yang cukup luas, dibanding wilayah lainnya. UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Grati dan Bangil dianggap memiliki kultur budaya masyarakat yang cukup tinggi dan dinamis yang lebih banyak memungkinkan memiliki permasalahan yang lebih kompleks dan mendalam. Masyarakat mengharapkan adanya perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik terutama dalam hal akuntabilitas dan transparansi. Tuntutan akan terselenggaranya suatu kinerja penyelenggara pelayanan yang baik kepada publik merupakan kecenderungan yang semakin real dari hari ke hari.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Metode Penelitian Kualitatif dengan Pendekatan Fenomenologi. Menurut Creswell (2009:13) Phenomenological research is a Strategy of Inquiry in which the researcher identifies the Essence of Human Experiences about phenomenon as described by participant (Penelitian Fenomenologi merupakan suatu Strategi penelitian dimana peneliti mengidentifikasi intisari pengalaman manusia tentang fenomena seperti yang dideskripsikan oleh Partisipan).

Manfaat pendekatan ini ditujukan untuk mempelajari fenomena layanan yang terjadi dengan tujuan menjelaskan dan menganalisa perilaku manusia maupun kelompok, dari sudut pandang yang sama sebagai obyek yang diteliti melihat masalah tersebut. Seperti yang dikatakan Straus dan Corbin (1997), metode kualitatif dapat digunakan untuk menemukan dan memahami apa yang tersembunyi dibalik fenomena yang kadangkala merupakan sesuatu yang sulit untuk diketahui dan dipahami.

2.1 Metode Pengumpulan Data

Newman (2000:145) mengungkapkan bahwa “qualitative data are empirical atau data kualitatif merupakan empiris). They involve documenting real events, recording what people say (with words, gestures, and tone), observing specific behaviors, studying written document, or examining visual images”/ Mereka keterlibatan mereka dalam pendokumentasian kejadian nyata, merekam yang diucapkan orang (dengan kata-kata, isyarat dan nada), observasi perilaku specific, mempelajari dokumen tertulis, atau menguji gambar visual). Oleh karena data dalam penelitian kualitatif adalah data empiris, maka pengumpulan data bergerak dari lapangan empiris untuk memperoleh data dari teori. Proses pengumpulan data dalam penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

- Proses Memasuki Lokasi Penelitian (*getting in*);
- Ketika berada di Lokasi Penelitian (*getting a long*); dan
- Pengumpulan data (*logging the data*).

Pada tahapan ini peneliti akan menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu:

- Wawancara mendalam, wawancara jenis ini tidak dilaksanakan dengan struktur ketat tetapi dengan pertanyaan yang semakin memfokus pada permasalahan sehingga informasi yang dikumpulkan cukup mendalam;
- Observasi, ialah salah satu kegiatan yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap obyek penelitian guna memperoleh data yang aktual;
- Dokumentasi adalah sebuah teknik yang akan peneliti lakukan untuk mendapatkan data sekunder dengan cara mencatat atau mengumpulkan berbagai dokumen ataupun mengambil gambar dari sebuah peristiwa yang

berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik pada masyarakat; dan

- Kuesioner adalah sebuah daftar pertanyaan yang harus diisi oleh orang yang akan diukur (responden). Dengan kuesioner kita dapat mengetahui keadaan atau data pribadi seseorang, pengalaman atau pengetahuan dan lain-lain yang dimilikinya.

Kuesioner atau angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuesioner atau angket langsung yang tertutup karena responden hanya tinggal memberikan tanda pada salah satu jawaban yang dianggap benar. Kebaikan-kebaikan metode kuesioner atau angket antara lain, adalah:

- Menghemat waktu, maksudnya dengan waktu yang singkat dapat memperoleh data;
- Menghemat biaya, karena tidak memerlukan banyak peralatan; dan
- Menghemat tenaga.

Kelemahan-kelemahan menggunakan metode angket antara lain:

- Ada kemungkinan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan yang disampaikan adalah tidak jujur; dan
- Apabila pertanyaan kurang jelas dapat mengakibatkan jawaban bermacam-macam.

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

3.1 Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan dengan Alur Kepengurusan Dokumen Kependudukan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan tugas dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi antara lain: Penyusunan Rencana Pembangunan dan Pengembangan Kegiatan Pendaftaran Kependudukan, Pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK), pendaftaran dan penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan akte-akte catatan sipil, Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta-akta Pengakuan dan Pengesahan Anak, Pencatatan dan Mutasi Penduduk, semua itu merupakan dokumen kependudukan–yang diperlukan oleh masyarakat.

Pencetakan Dokumen Kependudukan yang diperlukan oleh masyarakat mulanya semuanya dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan untuk memperoleh dokumen tersebut petugas yang ditunjuk oleh Desa/ Kecamatan datang sendiri ke

Kantor Dinas untuk mendaftarkan dokumen kependudukan masyarakat yang memerlukannya dengan membawa berkas pengajuan sesuai dengan persyaratan yang sudah ditetapkan.

Sebelum dibentuknya UPT Dispendukcapil Kecamatan, setiap hari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melayani pembuatan sekitar 150 Kartu Tanda Pengenal (KTP), 275 Kartu Keluarga (KK), 75 Akte Kelahiran, 70 Mutasi Penduduk, 25 Dokumen lainnya, rata-rata masyarakat yang datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan, yang ada di 500 desa se wilayah Kabupaten Pasuruan. Bisa dibayangkan betapa banyak orang yang hadir mengantri dengan suasana yang sangat ramai di Kantor Dinas Kependudukan Kabupaten Pasuruan yang ada di Kompleks Perkantoran Raci Bangil Pasuruan. Mereka semua yang datang menginginkan pelayanan prima, sedangkan tenaga operator sangatlah terbatas.

Untuk mengurangi antrian yang panjang pengurusan dokumen kependudukan dan mengingat lokasi kecamatan yang sangat jauh dengan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan, sedangkan untuk datang ke Kantor Dinas kependudukan memerlukan biaya yang tidak sedikit, dan masyarakat yang dilayani dari berbagai sektor mulai dari masyarakat yang tidak mampu/ miskin sampai masyarakat yang mampu/ berpenghasilan cukup/ konglomerat, maka dibentuklah Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Melihat pemandangan antrian yang panjang dan banyak, terkesan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak maksimal, kurang berkualitas dan tidak memenuhi harapan masyarakat, sehingga timbul opini dari masyarakat bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak mampu bekerja dengan baik atau lambat dalam pelayanan.

Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan terdiri dari 6 Unit Pelaksana teknis, antara lain :

- a) Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dispendukcapil Kecamatan Pandaan, dengan wilayah kerja meliputi Kec. Pandaan, Kec. Gempol dan Kec. Prigen.
- b) Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dispendukcapil Kecamatan Bangil, dengan wilayah kerja meliputi Kec. Bangil, Kec. Beji dan Kec. Rembang.
- c) Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dispendukcapil Kecamatan Kejayan, dengan wilayah kerja meliputi Kec. Kejayan, Kec. Pohjentrek, Ke. Kraton dan Kec. Wonorejo.
- d) Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dispendukcapil Kecamatan Gondangwetan, dengan wilayah kerja meliputi Kec. Gondangwetan, Kec. Winongan, Ke. Pasrepan, Kec. Puspo dan Kec. Tosari.
- e) Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dispendukcapil Kecamatan Grati, dengan wilayah kerja meliputi Kec. Grati, Kec. Nguling, Kec. Lekok, Kec. Lumbang dan Kec. Rejoso.
- f) Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dispendukcapil Kecamatan Purwosari, dengan wilayah kerja meliputi Kec. Purwosari, Kec. Purwodadi, Kec. Tutar dan Kec. Sukorejo.

Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pertama kali dioperasikan pada tanggal 18 Juni 2016, dengan masa orientasi pelaksanaan selama 3 (tiga) bulan. Pada awalnya pelaksanaan dan penerapan UPT Dispendukcapil kecamatan ini masih banyak masyarakat yang belum mengetahuinya, dan ditengarai masih banyak masyarakat yang mengurus dokumen kependudukannya langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan yang berlokasi di Kompleks Perkantoran Kabupaten Pasuruan Desa Raci Kecamatan Bangil Kabupaten Pasuruan. Seiring perjalanan waktu masyarakat dihibau untuk mengurus dan mendaftarkan dokumen kependudukannya di UPT Dispendukcapil kecamatan dimana mereka berdomisili.

Dan setelah diberlakukannya pelayanan di UPT Dispendukcapil kecamatan, maka masyarakat yang mengurus dokumen kependudukannya di Kantor Dinas Kependudukan sudah mulai berangsur angsur kurang, terkecuali masyarakat yang mengurus legalisir dokumen kependudukan dan mengurus Surat Keterangan untuk keperluan berobat gratis bagi masyarakat yang kurang mampu/ miskin.

Pengertian Alur atau plot merupakan urutan atau rangkaian kejadian atau peristiwa dalam suatu karya fiksi yang memiliki tahapan-tahapan tertentu secara kronologis.

Stanton (dalam Nurgiyantoro), mengemukakan bahwa plot adalah cerita yang berisi urutan kejadian, namun tiap kejadian itu hanya dihubungkan secara sebab akibat peristiwa yang satu disebabkan atau menyebabkan terjadinya peristiwa yang lain.

Jadi dengan kata lain bahwa Alur Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah cerita yang berisi urutan kejadian kepengurusan dokumen yang dilakukan oleh pemohon atau penduduk yang saling berhubungan secara sebab akibat peristiwa kependudukan yang satu disebabkan atau menyebabkan terjadinya peristiwa kepengurusan dokumen kependudukan lainnya.

Berikut alur kepengurusan dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil termasuk didalamnya kepengurusan KTP elektronik :

Untuk memudahkan masyarakat dalam kepengurusan dokumen kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan telah membuat Standart Operasional Prosedur (SOP) antara lain sebagai berikut:

- Pemohon menyampaikan berkas permohonan lengkap disertai rekomendasi dari Camat Ke upt Dispendukcapil Kecamatan
- Petugas UPT melakukan verifikasi kelengkapan berkas pengajuan dan validasi permohonan
- Petugas UPT melakukan pendaftaran berkas permohonan dan memberikan resi/bukti pendaftaran dan memberikan pada pemohon resi tersebut.
- Petugas UPT merekapitulasi dan menyampaikan berkas permohonan ke Kepala UPT untuk ditanda tangani
- Petugas UPT mengirim data/ dokumen pengajuan pemohon yang sudah ditanda tangani oleh Ka UPT dispendukcapil kecamatan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan untuk diterbitkan dokumen kependudukan yang dikehendaki sesuai dengan pengajuan pemohon.
- Staf bagian penerimaan berkas menerima dan mengagendakan permohonan.
- Staf bagian penerimaan berkas mengirim berkas ke pengatur keluar masuk berkas kependudukan
- Staf Pengatur berkas mendistribusikan berkas ke operator untuk entry data dan pencetakan dokumen pemohon.
- Operator mencetak dokumen pemohon dan memberikan berkas yang sudah dicetak untuk diverifikasi Bidang bidang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan.
- Kasi dan Kepala Bidang membubuhkan paraf pada dokumen yang sudah dicetak.
- Staf mengirimkan berkas yang sudah diparaf kasi dan kabit ke Kepala Dinas untuk ditanda tangani.
- Setelah ditanda tangani oleh Kepala Dinas, staf mengagendakan dan mengirim dokumen pemohon yang sudah diterbitkan kepada UPT.
- Petugas UPT mengagendakan dan memberikan dokumen kepada pemohon.

n) Berkas dokumen kependudukan diklasifikasikan pada map yang berbeda, untuk kepengurusan dokumen :

- Kartu Keluarga menggunakan map warna hijau
- Kartu Tanda Penduduk menggunakan map warna biru
- Mutasi Penduduk menggunakan map warna merah
- Semua Akta menggunakan map warna kuning

Proses penyelesaian dokumen dari penyerahan dokumen dari pemohon sampai dengan penerimaan kembali kepada pemohon juga diberi ketentuan waktu, untuk kepengurusannya:

- Kartu Keluarga waktu pelayanan 14 hari kerja dengan catatan berkas lengkap dan benar
- Kartu Tanda Penduduk pelayanan 14 hari kerja dengan catatan berkas lengkap dan benar.
- Mutasi Penduduk pelayanan 14 hari kerja dengan catatan berkas lengkap dan benar.
- Untuk semua Akta pelayanan 30 hari kerja dengan catatan berkas lengkap dan benar.

Permasalahan mekanisme pengurusan KTP elektronik melalui Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dispendukcapil Kecamatan bertambah lagi dengan ketidakmauan atau keengganan masyarakat untuk mengurus sendiri dokumen kependudukan khususnya KTP elektronik sendiri. Sehingga hal tersebut dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab seperti halnya oknum Aparat atau perangkat desa maupun birojasa atau calo dalam kepengurusan KTP elektronik tersebut. Dan tatkala birojasa atau calo dalam kepengurusan dokumen kependudukan atau KTP elektronik tidak diberi imbalan atas jasa ataupun karena imbalan atas jasa tersebut sedikit, maka berdampak dalam kepengurusan KTP elektronik tersebut, yaitu dimolorkan atau tidak jelasnya waktu penyelesaian atau waktu jadi kepengurusan KTP elektronik tersebut. Sehingga terkesan bahwa layanan kependudukan atau KTP elektronik melalui Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dispendukcapil kecamatan tidak jelas atau kurang transparan, berbelit belit, berbayar, tidak pasti kapan jadinya dan lain sebagainya.

3.2 Aktor atau Stakeholder Yang Terlibat

Stakeholder adalah suatu masyarakat, kelompok, komunitas ataupun individu manusia yang memiliki hubungan dan kepentingan terhadap suatu organisasi atau perusahaan. Suatu masyarakat, kelompok, komunitas ataupun individu tersebut dapat dikatakan sebagai stakeholder jika mereka memiliki karakteristik seperti memiliki kekuasaan dan kepentingan terhadap organisasi atau Instansi.

Atau definisi dari stakeholder yaitu orang yang memiliki minat maupun kepentingan di dalam suatu Instansi. Hal ini bisa menyangkut kepentingan finansial atau kepentingan lainnya. Jika orang tersebut terkena

pengaruh dari apa yang terjadi pada instansi, baik itu dampak negatif atau positif orang tersebut dapat dikatakan sebagai stakeholder.

Beberapa contoh stakeholder di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan seperti halnya pegawai atau karyawan, Camat beserta jajaran di bawahnya, Kepala Desa beserta perangkatnya, RT, RW, Ulama', tokoh masyarakat, lembaga masyarakat, organisasi masyarakat, biro jasa atau calo dan instansi linier lainnya yang saling berhubungan atau terkait dengan organisasi atau instansi tersebut.

Hubungan yang interaktif dan berkelanjutan seperti saling menghormati, saling percaya dan saling terbuka dan saling mengisi antara para stakeholder dengan instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan akan menjadi sumber keunggulan yang kompetitif dalam rangka peningkatan layanan kependudukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan khususnya layanan KTP elektronik.

Hubungan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan dengan para stakeholders dapat diharapkan bersifat Interactive yang maksimal. Jadi interaksi ini nantinya dapat membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan dalam mempelajari persepsi dan ekspektasi masyarakat banyak, mengevaluasi kualitas layanan kependudukan khususnya KTP elektronik serta menerapkan dan meningkatkan sistem layanan prima layanan kependudukan khususnya KTP elektronik yang melalui Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dispendukcapil Kecamatan.

Proses pelaksanaan dokumen kependudukan melibatkan Aparat Pemerintahan dari tingkat bawah mulai dari RT, RW, lembaga Masyarakat, Desa/Kelurahan, Kecamatan, Tokoh Masyarakat/Ulama, UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dalam hal informasi Kependudukan tidak kalah pentingnya kerjasama dengan ibu-ibu PKK dalam penyebaran informasi Kependudukan, tentang pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan.

Peran Aktif Kepala Desa/Kelurahan dalam memberikan informasi kependudukan terhadap masyarakatnya sangat penting, informasi teknis prosedur kependudukan disampaikan dalam pertemuan RT, RW, Lembaga Masyarakat, PKK, Ulama, Tokoh Masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga mempunyai kepanjangan tangan dalam penyampaian informasi dan pengurusan dokumen Kependudukan di tingkat Kecamatan dan Desa/ Kelurahan yaitu petugas Registrasi. Dimana personil yang ditunjuk di tingkat kecamatan adalah Kasi Pemerintahan, sedangkan petugas registran desa adalah Sekretaris Desa atau Kepala Urusan (Kaur) Pemerintahan desa dan untuk petugas registrasi

kelurahan adalah Sekretaris Kelurahan. Dan Petugas Registrasi Kecamatan, Desa dan Kelurahan mempunyai SK dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Peraturan yang mendasari terbentuknya UPT Dispendukcapil Kecamatan antara lain:

- a) Peraturan Bupati Pasuruan Nomer 20 tahun 2014 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan

Dalam Peraturan ini output yang dihasilkan adalah Kedudukan, tugas pokok, fungsi dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dispendukcapil dan Tata Kerja dan Hubungan Kerja.

- b) Petikan Keputusan Bupati Pasuruan Nomor: 821.2/200/424.073/2015 tentang Pengangkatan Dalam Jabatan

Dalam Petikan Keputusan ini output yang dihasilkan adalah Terbentuknya Kepala UPT Dispendukcapil Dan Kepala Subbag Otata Usaha untuk melaksanakan tugasnya dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan.

- c) Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan Nomor: 470/0091/424.066/2015 tentang Standart Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dalam Keputusan ini output yang dihasilkan adalah Standart Pelayanan dibuat untuk mengatur semua proses dokumentasi Kependudukan dari tingkat RT sampai dengan Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan.

3.3 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan KTP Elektronik Melalui UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan

Dalam pelaksanaan layanan kependudukan dan pencatatan sipil tentunya banyak kelebihan dan kekurangan di sana sini, sebagai satu bentuk konsekwensinya muncul beberapa faktor yang mendukung dan menghambat dalam pelaksanaannya. Demikian Halnya dalam proses kepengurusan KTP elektronik yang tidak lepas dari faktor-faktor yang mendukung dan menghambat proses pelaksanaannya. Masing-masing faktor tersebut muncul disebabkan oleh beberapa indikator yang berkaitan di dalamnya.

Beberapa faktor yang menjadi pendukung layanan KTP elektronik yang baik melalui UPT Dispendukcapil Kecamatan antara lain, adalah:

- a) Terjalannya komunikasi dan koordinasi yang baik antar aktor atau Stake Holder

Sosialisasi di seluruh Wilayah kecamatan, sektor dan Stake Holder terkait.

1. Sosialisasi Langsung

- Melalui Rapat bersama dengan instansi layanan publik terkait
- Melalui Komunikasi Informal secara langsung dengan masyarakat.

2. Sosialisasi Tidak Langsung

Bentuk Sosialisasi tidak langsung yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan adalah melalui media cetak (koran), atau Media Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun Spanduk atau Benner dan slide. Sosialisasi dalam bentuk ini bertujuan memperluas informasi mekanisme layanan pengurusan KTP elektronik.

3.4 Faktor Penghambat Pelaksanaan Layanan KTP Elektronik

Dari beberapa analisa masyarakat terkait dengan Faktor penghambat dari pelaksanaan layanan KTP elektronik yang baik adalah:

- a) Kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat secara intens dan berkelanjutan untuk memberikan kesadaran masyarakat akan pentingnya layanan dasar kependudukan dan pencatatan sipil utamanya Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik.
- b) Kurang ketersediaannya Sumberdaya Manusia (SDM).
- c) Masih Kurangnya Sarana dan Prasarana yang memadai.
- d) Alur layanan yang masih dirasa terlalu rumit.
- e) Kurangnya inovasi dan kerjasama dengan instansi layanan publik lainnya.

3.5 Solusi Penyelesaian Masalah

Melihat berbagai permasalahan yang muncul di masyarakat berkenaan dengan masalah kependudukan dan pencatatan sipil khususnya KTP elektronik melalui UPT Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan, penulis memberikan masukan dan saran mendasar dari kajian dan analisa publik yang sudah dilakukan berkenaan dengan layanan kependudukan dan pencatatan sipil khususnya KTP elektronik melalui Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dispendukcapil Kecamatan.

Adapun Solusi penyelesaian masalah yang disarankan dan dirumuskan oleh penulis untuk direkomendasikan kepada Bapak Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pasuruan sebagai bentuk peningkatan layanan dan inovasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, antara lain sebagai berikut:

- a) Penambahan Intensitas Waktu dan Kepesertaan Sosialisasi Kependudukan dan Pencatatan sipil sampai dengan elemen masyarakat paling bawah
- b) Melakukan Penambahan Personil atau Sumberdaya Manusia (SDM) dalam rangka memaksimalkan kinerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dispendukcapil Kecamatan
- c) Melakukan Pemenuhan Sarana dan Prasarana Pendukung Penyelenggaraan Pelayanan Kependudukan
- d) Memaksimalkan Alur Kepengurusan Dokumen Kependudukan Khususnya Kartu Tanda Penduduk

(KTP) elektronik sesuai dengan Standart Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku

- e) Memaksimalkan Inovasi dan kerjasama penyelenggaraan pelayanan kependudukan khususnya Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik, dalam bentuk penyelenggaraan pelayanan Pendaftaran KTP elektronik Secara *On line* dan program jemput bola maupun Pendampingan ISO 9001.

4. Kesimpulan

Bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik yang dilakukan melalui Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dispendukcapil Kecamatan memberikan gambaran bahwa ada banyak hal yang mempengaruhi layanan tersebut, mulai dari Alur layanan, proses penyelenggaraan pelayanan yang didalamnya juga dipengaruhi aktor atau Stake holder yang terlibat serta faktor pendukung dan penghambat penyelenggaraan pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik yang dalam penyelenggaraan pelayanannya melalui Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dispendukcapil kecamatan tersebut.

Adapun Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penyelenggaraan pelayanan KTP elektronik melalui UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan antara lain:

- Terjalannya komunikasi dan koordinasi yang baik antar aktor atau Stake Holder ini terdapat 2 bentuk sosialisasi yakni sosialisasi langsung maupun sosialisasi tidak langsung

a) Sosialisasi Langsung

Sosialisasi dalam layanan publik yakni layanan KTP elektronik melalui UPT Dispendukcapil kecamatan merupakan sebuah proses yang mengandung penyaluran informasi materi proses penerbitan KTP elektronik pada masyarakat pada umumnya. Penyebarluasan informasi layanan KTP elektronik ini sangat penting dilakukan mengingat pentingnya KTP elektronik bagi masyarakat karena semua layanan Instansi publik menggunakan NIK sebagai acuan identitas seseorang.

b) Sosialisasi Tidak Langsung

Proses sosialisasi sangat penting peranannya dalam memaksimalkan penyelenggaraan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil khususnya layanan KTP elektronik yang sangat dibutuhkan masyarakat. Mekanisme Sosialisasi secara langsung yang sudah dijelaskan di atas masih membutuhkan strategi atau cara yang mendukung layanan pengurusan KTP elektronik yang baik dan maksimal. Bentuk Sosialisasi tidak langsung yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan adalah melalui media cetak (koran), atau Media Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun Spanduk atau Benner dan slide. Sosialisasi dalam bentuk ini bertujuan memperluas informasi mekanisme layanan

pengurusan KTP elektronik. Sehingga harapannya masyarakat mengetahui betul pengurusan KTP elektronik melalui UPT Dispendukcapil kecamatan beserta mekanismenya.

Analisis penulis dan masyarakat terkait dengan Faktor-faktor penghambat dari penyelenggaraan pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik yang baik antara lain adalah:

- a) Kurangnya Sosialisasi terhadap masyarakat secara intens dan berkelanjutan untuk memberikan kesadaran masyarakat akan pentingnya layanan dasar kependudukan dan pencatatan sipil utamanya Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik.
- b) Kurang ketersediaannya Sumberdaya Manusia (SDM) Dalam sebuah organisasi terlebih lagi organisasi birokrasi, fungsi sumber daya manusia atau SDM itu sangatlah penting. Dimana SDM sangat dibutuhkan dalam suatu organisasi untuk sebuah kemajuan organisasi tersebut. Sumber daya manusia dalam suatu organisasi merupakan penentu yang sangat penting bagi keefektifan berjalannya kegiatan di dalam organisasi. Keberhasilan dan kinerja seseorang dalam suatu bidang pekerjaan banyak ditentukan oleh tingkat kompetensi, profesionalisme dan juga komitmennya terhadap bidang pekerjaan yang ditekuninya. Sebuah organisasi dituntut untuk mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada. Kualitas sumber daya manusia banyak ditentukan oleh sejauh mana sistem yang ada di organisasi atau instansi mampu menunjang dan memuaskan keinginan baik dari pegawai maupun dari organisasi atau instansi. Komitmen dibutuhkan oleh organisasi agar sumber daya manusia yang kompeten dalam organisasi dapat terjaga dan terpelihara dengan baik.
- c) Masih Kurangnya Sarana dan Prasarana yang memadai

Sebuah organisasi dapat terbentuk karena dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti penyatuan visi dan misi serta tujuan yang sama dengan perwujudan dan eksistensi sekelompok orang tersebut. Tidak lepas dari itu organisasi mempunyai sebuah struktur dan merupakan komponen yang sangat berpengaruh dalam terbentuknya suatu organisasi.

Adapun unsur-unsur dalam berorganisasi: manusia, kerjasama, tujuan bersama, peralatan, lingkungan, kekayaan alam.

- d) Alur layanan yang masih dirasa terlalu rumit

Seiring dengan Fungsi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dispendukcapil Kecamatan mendasar Peraturan Bupati Nomer 20 tahun 2014, bahwa keberadaan UPT Dispendukcapil Kecamatan dibentuk sebagai upaya untuk memangkas birokrasi, mendekatkan layanan pada masyarakat supaya masyarakat yang jauh bisa mengurus kependudukan dengan akses yang mudah dijangkau, namun kenapa desngan adanya UPT Dispendukcapil

Kecamatan menjadi lebih sulit, lebih lama pengurusan KTP elektroniknya dan pada akhirnya menjadi ladang basah bagi para Calo atau Birojasa untuk menguruskan dokumen kependudukan masyarakat, khususnya KTP Elektronik.

- e) Kurangnya inovasi dan kerjasama dengan instansi layanan publik lainnya

Semenjak dibentuknya Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dispendukcapil Kecamatan, masih dirasa banyak permasalahan-permasalahan utamanya permasalahan pengurusan KTP elektronik. Hal tersebut salah satunya adalah kurangnya kerjasama dengan Instansi layanan publik lainnya yang intens dengan komitmen yang dibangun bersama dalam bentuk MOU bersama, serta kurangnya inovasi-inovasi berkelanjutan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan sebagai misal yakni adanya penyelenggaraan pelayanan kependudukan yang dapat memangkas birokrasi lebih baik lagi, yakni adanya Pendaftaran kepengurusan dokumen kependudukan yang berbasis On Line mengingat masyarakat Indonesia pada umumnya dan masyarakat Kabupaten Pasuruan pada khususnya sudah banyak yang melek IT dan menggunakan alat bantu Komunikasi yaitu Handphone (HP). Sehingga dengan adanya Pendaftaran berbasis On Line tersebut nantinya membantu kinerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dispendukcapil kecamatan dalam memberikan layanan yang baik pada pemohon atau masyarakat.

Daftar Pustaka

- Arisutha, Damartaji. 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Aikunto S. 2007. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Batinggi Achmad dan Badu Ahmad. 2007. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Budiman Rusli. 2004. *Pelayanan Publik di Era Reformasi*: Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyafornasnto, Agus. 2003. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Gramedia.
- Dwiyanto, Agus 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Hardiyansyah 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung : Mandar Maju.
- Kasmir, 2005, *Etika Customer Service*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.

- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.
- Margaretha. 2004. *Kualitas Pelayanan : Teori dan Aplikasi*. Jakarta ; Mandar Maju.
- Marthul, Shadiqqin. 2004. *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nazir, Mohammad. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Napittupulu, Paimin. 2012. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung : PT. Alumni.
- Nasution, MN. 2005. *Manajemen Pelayanan Terpadu Edisi Kedua*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Ndraha, Taliziduhu, 1990, *Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : cv. Alfabeta
- Pasolong, Harbani 2013, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Puspitosari, hesti. 2011. *Filosofi Pelayanan Publik*. Malang : Setara.
- Rahmayanti, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Robert. 1996. *Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Roth, Gabriel Joseph. 1926. *The Privat Provision of Public Service in Developing Country*, Oxford University Press, Washington DC.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soekanto Soejono. 1995. *Penilaian Organisasi Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Sudarsono, 1998. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiono, Dr., Prof., 2009. *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D*. Cetakan ke 17. Bandung : CV. Alfabeta.
- Supriatna, Tjahya, 1996, *Administrasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Jakarta:Nimas Multima.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : PT. Refika Adi Tama.
- Tangklison, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : Grasindo.
- Tjiptono. 1999. *Kepuasan Dalam Pelayanan*. Jakarta ; Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Roth, Gabriel Joseph. 1926. *The Privat Provision of Public Service in Developing Country*, Oxford University Press, Washington DC.
- Utomo, Handi dkk 2012 *Penerapan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan KTP elektronik di Indonesia*. Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementrian Dalam Negeri. Jakarta
- _____. 2005. *Prinsi-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.

Peraturan Perundang-undangan :

- Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 65 tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standart Pelayanan Minimal.
- Peraturan Bupati Pasuruan Omongan nomor 20 tahun 2014 mengenai Unit Pelaksana Teknis