

Upaya Peningkatan Administrasi Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Aceh Tenggara

Dina Tahfiza¹, Mustafa Kamal Rokan²

^{1,2,3}Fakultas Ekonomidan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
dinatahfiza03@gmail.com¹

ABSTRACT

This study found that amid numerous issues within the service of e-ID, the Department of Population and Civil Registration Kabupaten Aceh Tenggara tried to create a spread of methods to extend His ministry. The strategy is to develop a structure through best management of the division of labor, collaboration with districts and extra manpower. Development of procedures through the simplification requirements, proactive service and distribution of e-ID cards are printed. Infrastructure development is completed with the addition of printing instrumentality and repair facilities in the District of different services. On the cultural development work, has been finished coaching and extra hours of service.

Keyword: Strategy, Public Services, e-ID card

ABSTRAK

Studi ini menemukan bahwa di tengah beragam masalah dalam layanan e-KTP, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara sudah mencoba membentuk berbagai cara untuk memperluas pelayanannya. strategi adalah untuk mengembangkan struktur melalui manajemen terbaik dari pembagian kerja, kolaborasi dengan kabupaten dan tenaga kerja tambahan. Pengembangan prosedur melalui penyederhanaan persyaratan, layanan proaktif dan distribusi e-KTP dicetak. Pembangunan infrastruktur selesai dengan penambahan sarana percetakan dan perbaikan sarana pelayanan alternatif di Kecamatan. Pada budaya pekerjaan pengembangan, telah melalui dengan pembinaan dan jam layanan ekstra, juga sebagai pengembangan kewirausahaan melalui sosialisasi kepada masyarakat.

Kata kunci: Strategi, Pelayanan Publik, e-KTP

PENDAHULUAN

Seiring dengan peningkatan dan peningkatan jumlah masyarakat yang unggul, maka keinginan penyedia juga semakin meningkat. Dalam hal ini masyarakat berharap cepat, sesuai kemampuan dan terjaminnya keberadaan penyedia, agar penawaran umum diharapkan dapat memenuhi keinginan sesuai dengan harapan masyarakat. Namun, penyelenggara publik yang ada di Indonesia masih jauh dari apa yang diharapkan masyarakat. Pemeliharaan penawaran umum yang dilakukan melalui sarana otoritas tetap dihadapkan pada mesin yang tidak berguna dan otoritas yang tidak efisien, selain berbagai hal termasuk masalah akses, taktik dan biaya yang membuat penyedia masyarakat umum sekarang tidak lagi memenuhi harapan masyarakat. Berbagai kasus pengadilan dari masyarakat umum baik tanpa penundaan atau melalui media foto yang berhubungan dengan institusi publik. Hal ini dapat terlihat dengan bantuan penggunaan tinjauan prosiding publik yang berkembang terkait dengan penawaran umum dengan

bantuan penggunaan Ombudsman Republik Indonesia sebagai kelompok yang selama biaya pengawasan penawaran umum. Perangkat terdesentralisasi meminta pemerintah daerah melakukan reformasi otoritas sesuai dengan keinginan setiap daerah, termasuk dalam menghilangkan tanggung jawab otoritas di bidang penawaran umum.

Reformasi kewenangan kali ini lebih mudah diterapkan dengan bantuan zaman yang sangat pesat, khususnya zaman pencatatan. Bantuan teknologi dalam menegakkan reformasi otoritas telah dirilis dengan bantuan menggunakan otoritas melalui utilitas era yang disebut "kota pintar" yang telah menjadi Aplikasi smart city yang digunakan oleh pemerintah berkaitan erat dengan pelayanan kepada masyarakat, bentuk pelayanan yang dibutuhkan masyarakat seperti pembuatan kartu, kependudukan atau kartu identitas juga ditujukan pada teknologi seperti alat dan prosedur dalam penggunaan layanan. Pembuatan kartu tanda penduduk merupakan tugas yang meluas sebagai kegiatan administrasi sistem manajemen kependudukan, yang pelaksanaannya erat kaitannya dengan hak-hak keperdataan atau hak-hak keperdataan bagi penduduk atau masyarakat pada umumnya.³ eKTP telah menjadi program yang dilaksanakan oleh pemerintah sejak 2011 dan tidak ada hingga 2016. Lamanya proses pendaftaran eKTP bagi masyarakat Indonesia akhirnya membuat pemerintah mengambil langkah khusus dengan memberikan teguran kepada pihak studio pada 12 Mei 2016 untuk mempercepat penerbitan KTP elektronik dan akta kelahiran.

Keterlambatan proses finalisasi petugas eKTP di kantor Dispendukcapil Kota Surabaya membuat anggota Ombudsman Republik Indonesia Ninik Rahayu pada 16 September 2016 melakukan pemeriksaan. Proses pendaftaran di kantor Dispendukcapil berjalan lancar. Berdasarkan pemeriksaan, masih banyak kendala bagi masyarakat untuk mendapatkan inklusi, salah satu kendalanya adalah persentase penyelesaiannya masih sangat rendah, jumlah pengajuan eKTP setiap bulan setiap hari. Menginformasikan kepada masyarakat tentang tata cara penyelesaian KTP elektronik mulai dari pencatatan hingga pencetakan dan juga masalah alat perekam yang sering mengalami kendala teknis dan juga keterlambatan pembuatan eKTP disebabkan oleh identitas elektronik tersebut. Berbagai kendala yang dialami melalui sarana Dispendukcapil Kota Surabaya dalam menawarkan penawaran pembuatan e-KTP memerlukan langkah atau teknik untuk mengatasinya. Perlu pendekatan Dispendukcapil Kota Surabaya digunakan untuk meningkatkan penyedia organisasi dalam jaringan untuk mempercepat keputusan dalam pencatatan dan pencetakan e-KTP warga kota Surabaya terkait dengan gaya hidup peraturan waktu yang diputuskan melalui cara sarana penting pemerintah, dan merupakan tangga yang digunakan untuk mengatasi berbagai kendala dan keterbatasan dalam menjadikan e-KTP sebagai tanda pengenal terhormat yang menjadi dambaan masyarakat. Dari berbagai uraian di atas jelas sekali bahwa fenomena tersebut memang menarik untuk diteliti selain pendekatan yang dilakukan melalui sarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya sebagai e-provider penerbit KTP yang akan meningkatkan penawarannya, agar

kebutuhan jaringan akan provider yang tinggi dapat terpenuhi dan pembuatan e-KTP dapat diselesaikan secepat mungkin. Sedangkan secara praktis, penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pendekatan peningkatan penyedia e-Ktp.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, jenis penelitian ini adalah deskriptif, yaitu menjelaskan skenario atau fenomena kebenaran sosial yang ada di masyarakat. Metode kehendak informan: Pihak berwenang pertama yang menggunakan metode pengambilan sampel yang wajar. Informan dipilih terutama atas dasar pemahaman yang maksimal tentang berbagai isu dan upaya yang berbeda untuk meningkatkan penawaran eKTP di Dispendukcapil. Kedua instansi terutama kabupaten/kota menggunakan metode sampling rasional, informan ditentukan terutama berdasarkan jumlah pengusaha yang juga melaksanakan eKTP. Dari jaringan calon eKTP yang diselenggarakan organisasi sebesar 0,33, dengan unintentional access sampling dimana seorang informan diidentifikasi secara acak, yang secara tidak sengaja menyentuh tempat kerja Dispendukcapil. Metode seri data didasarkan pada wawancara, observasi dan dokumen. Metode verifikasi keabsahan informasi menggunakan metode segitiga. Strategi evaluasi informasi meliputi pengurangan informasi, penyajian dan verifikasi informasi, atau penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

Untuk melihat lebih lanjut mengenai Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam pelayanan pembuatan e-KTP, peneliti dapat membahas lebih lanjut tentang strategi dengan menggunakan teori yang ada dan sesuai dengan ilmu yang didapat di lapangan. Gagasan tersebut hendak menyimpulkan strategi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dalam hal ini mengkorbankan 3 metode John James Osborne dan Plastic di sekitarnya yaitu, posisi;

1. Strategi Pengembangan Struktur Kerja Organisasi dalam strategi pengembangan struktural, organisasi layanan publik pengembangan struktur dan produksi tenaga kerja untuk memajukan, mengembangkan, dan bersaing sehat secara global dengan berbagai lembaga layanan publik. Dengan cara yang sehat mengikuti arus dunia. Perkembangan bentuk birokrasi bisnis publik terletak pada bentuk lukisan yang dirancang khusus dalam konteks menyajikan persembahan kepada masyarakat yang hijau dan unggul sesuai dengan hierarki, dengan maksud agar penyedia menjadi sederhana dan dapat terkoordinasi dengan baik. Perayaan ulang tahun Dispendukcapil segera membagi setiap bagian dari bentuk lukisan terkait dengan penyedia pembuatan e-KTP agar persembahan dapat terlaksana secara maksimal. Bagian tersebut adalah bagian eksekutif, tahap perekaman dan tahap pencetakan. Peningkatan jumlah personel juga dilakukan dalam meningkatkan penawaran pembuatan e-KTP yang diberikan kepada masyarakat. Meningkatkan kuantitas tenaga Penyedia dilakukan dengan cara

melakukan rekrutmen tenaga outsourcing dan magang di setiap bagian penyedia bentuk pembuatan e-KTP. Dengan penambahan jumlah personel tersebut, Dispendukcapil berusaha menawarkan kepada sebagian besar penyedia untuk dapat menstabilkan jumlah warga yang membutuhkan pencatatan dalam pembuatan e-KTP. Di pihak kabupaten koordinator dilakukan sebagai langkah kerjasama dalam mempopulerkan berbagai warga yang melakukan pembuatan e-KTP melalui sarana penyajian daya tarik kepada masyarakat. Di sela-sela boomingnya antusiasme masyarakat selain mengingatkan akan pentingnya e-KTP, sekaligus mendukung keseluruhan e-KTP yang telah dicapai melalui sarana Dispendukcapil Kecamatan Aceh Tenggara . Kontrol data E-KTP untuk masyarakat di kota Surabaya. Selain itu dari sisi percetakan yang mudah didapatkan masyarakat dalam pelayanan e-KTP bisa berupa pengiriman e-KTP setelah dicetak hanya ambil di kecamatan yang ada di wilayah tempat tinggal masyarakat tersebut, sehingga masyarakat tidak perlu kembali lagi ke Dispendukcapil.

2. Strategi Pengembangan Prosedur Pelayanan Sistem prosedur sangat erat dengan tahapan pelayanan, maka sistem prosedur ini yang biasanya menjadi penyebab sistem pelayanan menjadi berbelit-belit, kaku, tidak ekonomis dan tidak efektif. Upaya dalam prosedur pembangunan telah dikelola oleh Dispendukcapil Kabupaten Aceh Tenggara dengan menyederhanakan kebutuhan pengelolaan e-KTP. bagi yang ingin mengurus e-KTP cukup membawa fotokopi KK atau fotokopi KTP terbaru untuk diinduksi pencatatannya tanpa perlu membawa surat RT, RW atau Lurah seperti sebelumnya. Dispendukcapil Kota Surabaya telah berupaya dengan melakukan pelayanan keliling untuk mengecek e-KTP yang diadministrasikan ditempat umum datang kepada mereka yang ingin mencoba dan melakukan review. Kegiatan ini diarahkan untuk meningkatkan pelayanan penggunaan e-KTP knowledge management bagi masyarakat di Kecamatan Aceh Tenggara . Selain itu dari sisi percetakan, kemudahan yang diperoleh masyarakat dalam pelayanan e-KTP adalah berupa e-KTP sekali cetak hanya ambil di kecamatan yang ada di ruang dimana masyarakat tinggal, sehingga masyarakat tidak harus datang ke Dispendukcapil.

3. Strategi Pengembangan Infrastruktur Layanan Infrastruktur mengkhawatirkan pasokan pusat penyedia dan infrastruktur membantu pelaksanaan penawaran agar lebih aman, lebih nyaman, lebih cepat, lebih akurat, lebih mudah, dan dapat diandalkan yang menggabungkan penyediaan infrastruktur fisik pusat, mode peningkatan penyedia baru dan penggunaan era statistik untuk memaksimalkan penawaran umum. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (ASN) Kota Surabaya telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan penyediaan sentra, sentra terkait dan infrastruktur proses e-KTP. Dispendukcapil pun berinisiatif untuk menyarankan penambahan otoritas tengah khususnya untuk alat perekam dan jangkauan percetakan yang terus hilang serta kerumitan jangkauan blanko yang tidak diimbangi dengan jangkauan warga yang melakukan aplikasi cetak e-KTP. Upaya lain juga dilakukan dengan menempatkan beberapa alat cetak e-KTP di beberapa kecamatan yang berpenduduk padat agar penawaran e-KTP tidak tepat sasaran di kantor Dispendukcapil. Kecamatan tersebut

adalah Kecamatan Wonokromo, Semampir, Sawahan, Kenjeran dan Tambak Sari. Dengan kata lain, kabupaten sudah memiliki alat rekam dan cetak sendiri sehingga setiap kontrol e-KTP dapat dikendalikan secara mandiri.

KESIMPULAN

Hasil yang didukung penyajian dan analisis data, seringkali ditarik kesimpulan bahwa strategi yang ditempuh oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam meningkatkan pelayanan pembuatan e-KTP, antara lain: Strategi Pengembangan Struktur Kerja Organisasi Pengembangan struktur pemerintahan terletak pada struktur gaya Kota Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya yang dirancang khusus sehingga dapat menghasilkan pelayanan kepada masyarakat yang ekonomis dan terbaik sesuai dengan hierarkinya, sehingga membangun pelayanan yang tidak rumit dan terkoordinasi dengan baik. Sebagai temuan, secara khusus struktur acara akan terlihat dari pengelolaan yang optimal dengan pembagian kerja dalam pelayanan e-KTP yang terbagi menjadi bagian badan, dan percetakan, selain itu kerjasama dengan pihak kecamatan untuk menyelesaikan penyelesaian e-KTP dan ekstra tenaga outsourcing dan magang.

Saran

Diharapkan ke depannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara mampu meningkatkan fasilitas penunjang dalam pengurusan E-KTP seperti menambah jumlah komputer dan alat perekam data diri serta menambah ketersediaan stok blangko E-KTP.

DAFTAR PUSTAKA

- Albrecht, K. & R. Zemke. 1990. *Service America: Doing Business in the Service Economy*. Homewood: Dow Jones-Irwin
- .Chandler, Alfred D. 1962. *Strategy and structure: chapters in the history of the industrial enterprise*. Cambridge Mass: MIT Press.
- Furqoni, Muhammad. 2015. *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan e-KTP*. Surabaya: Unesa
- Indrajit. 2002. *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Masrin. 2013. *Studi Tentang Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (e-KTP) Di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda*. E-Journal Integratif.

- Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara. Osborne, David dan Peter Plastrik. 2001. Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha. Terjemahan. Jakarta: PPM
- .Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Sahya, Anggara 2012. Ilmu Administrasi Negara. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Sinambela, L.P. 2010. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Soendjojo, Hadwi. 2003. Implementasi e-Government Sejumlah Pemerintah Daerah. Jakarta: Kementrian Komunikasi dan Informasi RI.