

**PELAYANAN E-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL KOTA METRO**

Disusun untuk memenuhi tugas kuliah
Metode penelitian administrasi publik

(Skripsi)

Oleh:

Rio Renaldi (2256041034)



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2023**

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Mamfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Pengertian dan Konsep dari Teori Good governance.....	7
2.1.1 Pengertian Good governance	7
2.1.2 Konsep Good Governance	11
2.1.3 Pelaksanaan Pelayanan Good governance di indonesia.....	12
2.2 Pelayanan	12
2.2.1 Layanan	12
2.2.2 Pelayanan E-KTP	14
2.2.3 Elektronik KTP	14
2.2.4 Proses Pembuatan KTP	14
2.2.5 fungsi dari E-KTP	15
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1 Jenis Penelitian.....	16
3.2 Fokus Penelitian.....	16
3.3 Tehnik Pengumpulan Data	17
3.4 Lokasi Penelitian.....	18
3.5 Jenis Data	18
3.6 Tehnik Pengumpulan Data	18
3.7 Tehnik Analisis Data	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	21

4.1	Deskripsi singkat objek penelitian	21
4.1.1	Gambaran umum dinas kependudukan dan catatan sipil kota metro	21
4.1.2	Deskripsi pelayanan E-KTP disdukcapil kota metro	23
4.1.3	Wujud syarat umum penerapann pelayanan E-KTP meliputi	24
4.1.4	Ketentuan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)	24
4.1.5	syarat penerbitan KTP baru	24
4.2	Hasil Penelitian	25
4.2.1	Sistem Pelayanan E-KTP	25
4.2.2	Bentuk Informasi dan pelayanan E-KTP	26
4.2.3	Pembahasan.....	27
4.2.4	Bentuk layanan dari pelayanan E-KTP	27
4.2.5	Feedback dari pelayanan E-KTP.....	27
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		29
5.1	Kesimpulan	29
5.2	Saran.....	29
DAFTAR PUSTAKA		31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro ..	23
Gambar 4.2	Proyeksi Pencapaian Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro Tahun 2020.....	25

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam undang-undang 25 tahun 2009 serta PP Nomor 96 tahun 2012 tentang pelayanan publik mengatur tentang bagaimana pelayanan publik dilaksanakan dengan memberikan kepastian hukum kepada masyarakat terhadap pelayanan publik, ini menegaskan tentang bagaimana suatu pelayanan publik harus dapat bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya

Seperti hakikatnya dalam setiap masalah pasti memiliki solusi dan cara penyelesaiannya, berbicara lebih lanjut mengenai pelayanan publik yang dampaknya saat ini belum dirasakan cukup luas di kehidupan masyarakat banyak, kita harus mundur di tahun-tahun sebelumnya pada saat era reformasi. birokrasi yang melekat pada pemerintahan pada kala itu lebih berdominan sebagai aktor utama dalam terselenggaranya kebijakan pelayanan publik.

Dimana warga negara seakan-akan hanya menjadi objek dalam setiap peraturan yang diberikan pemerintah sebagai bentuk dari pelayanan publik, kondisinya dapat kita lihat dari keterbatasan yang ada pada masyarakat mengaspresiasi peran mereka dalam membuat peraturan pelayanan,

penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem-sistem pemerintah yang kurang efektif dan juga tidak efisien, serta didukung dengan SDM yang kurang memadai sebaiknya ini harus dapat ditangani dengan baik oleh para pemangku kepentingan terhadap masalah-masalah yang sifatnya kompleks

terlihat dari adanya beberapa keluhan ataupun pengaduan masyarakat secara langsung ataupun virtual melalui media massa, seperti contoh kecil dari prosedur pelayanan yang ada berbelit-belit, kepastian jangka waktu yang relatif tidak ada, serta anggaran yang diluar dari harapan masyarakat luas, inilah cikal bakal membuat isu yang terus bermunculan dari pemerintah terhadap rakyatnya.

Pelayanan publik seharusnya dilakukan secara berkesinambungan dan terus menerus dengan metode-metode tertentu dalam melakukan perbaikan didalamnya dapat dilakukan dengan survei terhadap kepuasan masyarakat namun mengingat unit dan pelayanan publik yang sangatlah beraneka ragam merupakan salah satu cara dalam menentukan indikatornya dengan berpegang teguh pada visi misi suatu instansi tertentu,

pelayanan publik ini menyentuh berbagai sektor dan ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, serta budaya banyak hal dari pelayanan publik yang buruk akan berimbas dengan dampak berkepanjangan sebagai contoh penurunan investasi pada bidang ekonomi yang dapat berakibat fatal putusnya hubungan kerjasama pada perusahaan lanjutannya menimbulkan kenaikan pengangguran, sedangkan masalah pelayanan publik yang tidak baik Dalam kehidupan politik berimplikasi menimbulkan masalah terhadap kepercayaan yang ada di masyarakat kepada kandidat yang ditunjuk sebagai perwakilan mereka

Hal inilah yang sebenarnya menjadi fakta variabel bahwasanya banyak simpang siur ketimpangan kepercayaan yang ada di masyarakat menunjukkan kefrustasian dari masalah tidak sehat dari Pelayanan publik, secara konseptual jika dijelaskan dengan menelaah kata demi kata menurut kotler sebagaimana dikutip oleh lukman (2000) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk fisik.

dalam kemenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, diberikan pengertian publik adalah segala kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai wujud upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan

dari peraturan perundang-undangan Pelayanan publik sebenarnya menyangkut kehidupan yang cukup luas dimana pemerintah ini memiliki peran dan fungsi memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat mulai dari peraturan maupun pelayanan dan setiap kebutuhan kesejahteraan masyarakat baik di bidang pendidikan, kesehatan, utilitas dan lain-lainnya,

Ditahun 1990 an negara-negara yang sudah maju diilhami oleh banyaknya perubahan tekanan masyarakat akan tuntutan mereka tentang peningkatan kualitas pelayanan publik, ini ditandai dengan adanya karya ilmiah yang ada di amerika serta lahirnya pandangan post bureacratic yang menekankan bahwa pelayanan publik seharusnya bertumpu pada kualitas, nilai produk keterikatan terhadap norma yang mengutamakan hasil akhir,

Ini berbanding terbalik dengan yang ada di indonesia masalah pelayanan publik di negeri kita ini sendiri dapat terlihat dengan periode pemerintahan dengan contoh yang dapat kita ambil di masa orde baru pelayanan publik didominasi oleh negara pada berbagai elemen-elemen kehidupan bangsa yang membuat sebutan negara otonom.

namun dalam keberlangsungannya pelayanan publik di masa-masa orde tertentu mendapati sebuah kompleksitas sulit dalam pelayanannya salah satunya adalah paradigma

birokrasi yang cenderung minta dilayani tanpa timbal balik juga dalam melayani Persoalan yang ada pada pelayanan publik adalah bagaimana meningkatkan pelayanan itu sendiri,

pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang didukung pada berbagai aspek baik pola penyelenggaraan serta dukungan sumber daya manusia, Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Salah satunya adalah pelayanan publik tentang pembuatan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). E-KTP menjadi substansial karena menjadi pegangan masyarakat sebagai identitas kewarganegaraan sebagai legalitas dalam memperoleh layanan

KTP merupakan identitas resmi yang harus dimiliki oleh setiap individu yang berkewarganegaraan Indonesia yang berusia 17 tahun keatas atau juga 17 tahun kebawah bagi mereka yang menikah dibawah umur 17 tahun, dan KTP juga berlaku secara nasional Dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional, pemerintah bertanggung jawab menyediakan data yang akurat dan terkini. Diharapkan aparat pemerintah diseluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik yang baik dan berkualitas bagi masyarakat,

Memiliki sistem informasi pengelolaan kependudukan yang baik sangat penting bagi kerja pengelolaan kependudukan Oleh karena itu, pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan masyarakat memerlukan pengelolaan informasi administratif penduduk secara terkoordinasi dan berkelanjutan untuk menjamin stabilitas pelayanan kepada masyarakat di kawasan pemukiman pedesaan ataupun perkotaan

Status keberadaan suatu negara dimaksudkan untuk menghasilkan dokumen-dokumen hukum valid sebagaimana dipersyaratkan oleh tata peraturan yang berlaku di negara ini. Sistem informasi yang ada dalam E-KTP ini merupakan kombinasi antara teknologi informasi dan aktivitas manusia yang menggunakannya. Teknologi ini ditujukan untuk mendukung operasional dan manajemen. Dalam arti yang sangat luas, istilah sistem informasi umumnya digunakan untuk merujuk pada interaksi antara manusia, proses algoritmik, data, dan teknologi. Pengetahuan Sistem informasi adalah sistem dalam suatu organisasi yang memenuhi kebutuhan pemrosesan Transaksi sehari-hari mendukung fungsi manajemen organisasi dalam kegiatan fungsional organisasi atau instansi

Tujuan dari sistem E-KTP adalah untuk menciptakan informasi yang lebih efisien dan efektif terhadap data kependudukan. Sistem informasi sendiri selalu melibatkan data penting agar data diproses dalam bentuk yang berguna bagi pengguna. Dengan sebuah sistem Informasi tersebut berarti data dapat bertahan dalam jangka waktu yang lama tentunya akan tersimpan dan tercatat secara akurat. Sehingga Anda dapat mencari lagi nanti untuk kebutuhan yang berbeda.

Proses pencarian data yang efektif ini tentu saja hal ini sangat menghemat waktu dan membantu organisasi dalam mengelola semua informasi. Cara kerja sistem informasi, mulai dari pengolahan data hingga penyimpanan data dalam database terpusat dimana informasi dapat dilihat dan diperbarui oleh siapa saja yang berwenang atau penduduk yang terdata. SIM dan e-ktp dirancang untuk mengubah data menjadi informasi digital. Sistem informasi terdiri dari kata-kata. Komponen disebut blok informasi valid pemilik data.

Peran pemerintah di suatu negara adalah menciptakannya lingkungan yang menguntungkan untuk menghadapi era globalisasi. Adalah ada sesuatu yang benar-benar perlu dilakukan. Visi pemerintahan suatu negara selain tidak ada dimensi internal (cita-cita negara yang dimaksud), dapat dipisahkan dari aspek eksternal yang ada (menyangkut tentang perkembangan zaman), khususnya tersebut terkait dengan tren dalam hubungan antara dan antar negara anggota masyarakat di masa depan.

Oleh sebab itu Program yang ada dalam E-KTP ini harus dijaga keberlangsungannya dimana selain pemerintah terbuka dan mau mengikuti perkembangan zaman yang terus maju juga dapat menjadi tolak ukur apa yang harus dilakukan kedepannya dengan inovasi tertentu di dalamnya, cerminan inilah yang dapat membuat perubahan dari segila pelayanan yang ada baik segi kepuasan dan profesionalitas.

Kep./25/M.PAN/2/2004 menjelaskan bahwasanya kepuasan adalah “hasil pendapat dan penilaian dari masyarakat terhadap kinerja yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik”. Sebagai unsur dalam penentuan keberlanjutan dari penelitian ini akan menggunakan unsur terikat pada teori good governance yaitu adalah transparansi, akuntabilitas dan responsibilitas.

Sedangkan Profesionalisme adalah sikap profesional dalam melakukan sesuatu pekerjaan atau profesi, bukan hobi atau kebiasaan. Seorang yang profesional pasti ahli yang dengan pengetahuan yang mereka miliki untuk pekerjaan mereka. Mereka Memberi pelayanan kerja secara terstruktur dan ini terlihat pada tugas individu yang mencerminkan pribadinya, khususnya termasuk kesadaran diri, ide-ide yang muncul dari dirinya sendiri serta realita atau realitas hidup dapat berjalan dengan seimbang. Profesionalisme adalah

istilah yang menjelaskan bahwa setiap Pekerjaan tersebut harus dilakukan oleh seseorang yang memiliki keahlian di bidangnya atau profesi. Seseorang akan menjadi profesional jika dia melakukannya dengan pengetahuan dan keterampilan untuk bekerja di bidangnya.

berdasarkan pemaparan tentang pelayanan publik yang telah dijabarkan maka peneliti disini merasa penting untuk mengkaji bagaimana keterkaitan pelayanan E-KTP berjalan dengan sudut pandang masyarakat di kota metro yang diberi judul “pelayanan E-KTP dinas kependudukan dan catatan sipil kota metro”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah; bagaimana keberlangsungan pelayanan E-KTP dinas kependudukan dan catatan sipil kota metro ditinjau dari sisi transparansi, akuntabilitas dan tanggung jawabnya

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan penelitian ini yang diberi judul adalah untuk mencari solusi dan meneliti bagaimana pelayanan publik E-KTP kota metro berjalan dengan masalah masalah yang ada di dalamnya

menganalisis dampak timbul apa yang akan hadir dalam relevansi pelayanan publik tersebut untuk mengidentifikasi solusi tanggap seperti apa yang dapat diambil untuk bisa mengatasi persoalan tersebut secara efektif dan selektif sesuai dengan prinsip good governance

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara Teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti dengan cara merealisasikan ilmu dan teori yang di dapat selama perkuliahan dan dapat bermanfaat sebagai karya ilmiah dalam bidang digitalisasi pelayanan publik pada E-government dalam pelaksanaan secara online pada pelayanan E-KTP

1.4.2 Manfaat Praktis

- a) Bagi pemerintah, yaitu sebagai bentuk evaluasi dan rekomendasi ilmiah terhadap E-government dalam pelaksanaan pelayanan E-KTP yang lebih baik secara online ataupun offline
- b) pada pegawai pelayanan dinas kependudukan dan catatan sipil kota hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai karya ilmiah yang menunjang perubahan pelayanan E-KTP menjadi lebih baik sesuai dengan harapan masyarakat
- c) Bagi peneliti, sebagai bahan latihan dalam penulisan sebuah karya ilmiah sekaligus melatih peneliti dalam mengungkapkan adanya semacam permasalahan tertentu secara sistematis dan berusaha memecahkan permasalahan yang ada tersebut dengan metode ilmiah yang baik serta untuk memenuhi syarat penilaian ujian tengah semester

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian dan Konsep dari Teori Good governance

2.1.1 Pengertian Good governance

Good governance adalah konsep yang mengacu pada cara-cara dan prinsip-prinsip tata kelola yang baik dalam pemerintahan, organisasi, atau lembaga. Konsep ini bertujuan untuk memastikan bahwa pemerintahan atau organisasi tersebut beroperasi dengan prinsip transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan serta aspirasi masyarakat.

Penerapan dari prinsip yang ada dalam good governance ini sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan terutama pelayanan publik agar dapat menjadi sumber acuan para aparatur negara bekerja dengan profesional di mata masyarakat namun walau dengan adanya prinsip good governance di Indonesia

Masyarakat masih menganggap pelayanan publik yang dilaksanakan birokrasi saat ini masih cenderung dari kata memuaskan yang mana terlalu lambat, tidak profesional dan adanya biaya tak terduga di luar prediksi masyarakat, gambaran buruk lebih jauhnya adalah sistem pemerintahan yang tumpang tindih kinerja para aparatur yang tidak memiliki integritas sampai kepada tindakan korupsi maupun kolusi yang mengakar dengan etos kerja yang sangat rendah

Menurut Mardiasmo (2009) mendefinisikan Good Governance yaitu :“Suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik kepada pemerintahan yang baik”. Berdasarkan pengertian dari good governance dapat kita simpulkan bahwa good governance ini adalah sebuah etos profesionalitas yang harus dimiliki suatu lembaga ataupun instansi dalam menjalankan tugas dan fungsinya tak terkecuali lembaga pelayanan E-KTP yaitu disdukcapil

Konsep dari good governance sendiri sudah lama dilaksanakan oleh semua pihak tak terkecuali pemerintah ataupun swasta disini Lembaga pemerintah harus mampu menciptakan lingkungan ekonomi, politik, sosial, budaya, hukum dan keamanan yang kondusif. Sektor swasta berperan aktif dalam menumbuhkan kegiatan perekonomian yang akan memperluas lapangan pekerjaan dan meningkatkan pendapatan, sedangkan civil society harus mampu berinteraksi secara aktif dengan berbagai macam aktivitas perekonomian, sosial dan politik termasuk bagaimana melakukan kontrol terhadap jalannya aktivitas-aktivitas tersebut

Menurut United Nations Development Program (UNDP) ada 14 prinsip good governance, yaitu:

- a) Wawasan ke depan (visionary);
- b) Keterbukaan dan transparansi (openess and transparency);
- c) Partisipasi masyarakat (participation);
- d) Tanggung gugat (accountability);
- e) Supremasi hukum (rule of law)
- f) Demokrasi (democracy);
- g) Profesionalisme dan kompetensi (profesionalism and competency);
- h) Daya tanggap (responsiveness);
- i) Keefisienan dan keefektivan (efficiency and effectiveness);
- j) Desentralisasi (decentralization)
- k) Kemitraan dengan dunia usaha swasta dan masyarakat (private sector and civil society partnership);
- l) Komitmen pada pengurangan kesenjangan (commitment to reduce inequality);
- m) Komitmen pada lingkungan hidup (commitment to environmental protection);
- n) Komitmen pasar yang fair (commitment to fair market)

Keempat belas prinsip good governance yang ada ini secara singkat dapat kita jelaskan lebih jauh sebagai berikut :

- Tata pemerintahan yang berwawasan ke depan (visi strategis), semua kegiatan pemerintah di berbagai bidang dan tingkatan seharusnya didasarkan pada visi dan misi yang jelas dan jangka waktu pencapaiannya serta dilengkapi strategi implementasi yang tepat sasaran, manfaat dan berkesinambungan.
- Tata pemerintahan yang bersifat terbuka (transparan), wujud nyata prinsip tersebut antara lain dapat dilihat apabila masyarakat mempunyai kemudahan untuk mengetahui serta memperoleh data dan informasi tentang kebijakan, program dan kegiatan aparatur pemerintah, baik yang dilaksanakan di tingkat pusat maupun daerah.
- Tata pemerintahan yang mendorong partisipasi masyarakat, masyarakat yang berkepentingan ikut serta dalam proses perumusan dan/atau pengambilan keputusan atas kebijakan publik yang diperuntukkan bagi masyarakat,

sehingga keterlibatan masyarakat sangat diperlukan pada setiap pengambilan kebijakan yang menyangkut masyarakat luas

- Tata pemerintahan yang bertanggungjawab/ bertanggung gugat (akuntabel), instansi pemerintah dan para aparaturnya harus dapat mempertanggungjawabkan pelaksanaan kewenangan yang diberikan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Demikian halnya dengan kebijakan, program, dan kegiatan yang dilakukannya dapat dipertanggungjawabkan
- Tata pemerintahan yang menjunjung supremasi hukum, wujud nyata prinsip ini mencakup upaya penuntasan kasus KKN dan pelanggaran HAM, peningkatan kesadaran HAM, peningkatan kesadaran hukum, serta pengembangan budaya hukum. Upaya-upaya tersebut dilakukan dengan menggunakan aturan dan prosedur yang terbuka dan jelas, serta tidak tunduk pada manipulasi politik
- Tata pemerintahan yang demokratis dan berorientasi pada konsensus, perumus kebijakan pembangunan baik di pusat maupun daerah dilakukan melalui mekanisme demokrasi, dan tidak ditentukan sendiri oleh eksekutif. Keputusan-keputusan yang diambil antara lembaga eksekutif dan legislatif harus didasarkan pada konsensus agar setiap kebijakan publik yang diambil benar-benar merupakan keputusan bersama
- Tata pemerintahan yang berdasarkan profesionalitas dan kompetensi, wujud nyata dari prinsip profesionalisme dan kompetensi dapat dilihat dari upaya penilaian kebutuhan dan evaluasi yang dilakukan terhadap tingkat kemampuan dan profesionalisme sumber daya manusia yang ada, dan dari upaya perbaikan atau peningkatan kualitas sumber daya manusia
- Tata pemerintahan yang cepat tanggap (responsif), aparat pemerintahan harus cepat tanggap terhadap perubahan situasi/kondisi mengakomodasi aspirasi masyarakat, serta mengambil prakarsa untuk mengatasi berbagai masalah yang dihadapi masyarakat.
- Tata pemerintahan yang menggunakan struktur dan sumber daya secara efisien dan efektif, pemerintah pusat maupun daerah dari waktu ke waktu harus selalu menilai dukungan struktur yang ada, melakukan perbaikan struktural sesuai dengan tuntutan perubahan seperti menyusun kembali struktur kelembagaan secara keseluruhan, menyusun jabatan dan fungsi yang lebih tepat, serta selalu

berupaya mencapai hasil yang optimal dengan memanfaatkan dana dan sumber daya lainnya yang tersedia secara efisien dan efektif

- Tata pemerintahan yang terdesentralisasi, pendelegasian tugas dan kewenangan pusat kepada semua tingkatan aparat sehingga dapat mempercepat proses pengambilan keputusan, serta memberikan keleluasaan yang cukup untuk mengelola pelayanan publik dan mensukseskan pembangunan di pusat maupun di daerah
- Tata pemerintahan yang mendorong kemitraan dengan dunia usaha, swasta dan masyarakat, pembangunan masyarakat madani melalui peningkatan peran serta masyarakat dan sektor swasta harus diberdayakan melalui pembentukan kerjasama atau kemitraan antara pemerintah, swasta, dan masyarakat. Hambatan birokrasi yang menjadi rintangan terbentuknya kemitraan yang setara harus segera diatasi dengan perbaikan sistem pelayanan kepada masyarakat dan sektor swasta serta penyelenggaraan pelayanan terpadu
- Tata pemerintahan yang memiliki komitmen pada pengurangan kesenjangan, pengurangan kesenjangan dalam berbagai bidang baik antara pusat dan daerah maupun antar daerah secara adil dan proporsional merupakan wujud nyata prinsip pengurangan kesenjangan. Hal ini juga mencakup upaya menciptakan kesetaraan dalam hukum (equity of the law) serta mereduksi berbagai perlakuan diskriminatif yang menciptakan kesenjangan antara laki-laki dan perempuan dalam kehidupan bermasyarakat.
- Tata pemerintahan yang memiliki komitmen pada lingkungan hidup, daya dukung lingkungan semakin menurun akibat pemanfaatan yang tidak terkendali. Kewajiban penyusunan analisis mengenai dampak lingkungan secara konsekuen, penegakkan hukum lingkungan secara konsisten, pengaktifan lembaga-lembaga pengendali dampak lingkungan, serta pengelolaan sumber daya alam secara lestari merupakan contoh perwujudan komitmen pada lingkungan hidup.
- Tata pemerintahan yang memiliki komitmen pada pasar, pengalaman telah membuktikan bahwa campur tangan pemerintah dalam kegiatan ekonomi seringkali berlebihan sehingga akhirnya membebani anggaran belanja dan bahkan merusak pasar. Upaya pengaitan kegiatan ekonomi masyarakat dengan pasar baik di dalam daerah maupun antara daerah merupakan contoh wujud nyata komitmen pada pasar.

Untuk mencapai good governance dalam tata pemerintahan di Indonesia, maka prinsip-prinsip good governance hendaknya ditegakkan dalam berbagai institusi penting pemerintahan. Dengan melaksanakan prinsip-prinsip good governance maka tiga pilarnya yaitu pemerintah, korporasi, dan masyarakat sipil hendaknya saling menjaga, saling support dan berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sedang dilakukan

2.1.2 Konsep Good Governance

Pemahaman terhadap konsep good governance mungkin akan berbeda-beda tetapi secara konseptual good governance disini adalah sebuah harapan dimana membentuk kualitas pemerintah yang lebih baik yang semakin peduli terhadap kebutuhan warganya diikuti dengan pelayanan publik yang terus diperbaiki dengan segala hal yang tercakup didalamnya baik dari segi profesionalita, keramahan, pertanggung jawaban dan transparasinya

Pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur yang ada dalam good governance jika pemerintah memperbaiki kualitas dari pelayanan publik maka mamfaatnya akan dirasakan langsung oleh masyarakat, dan menimbulkan suatu perbaikan kepercayaan yang sedang meluas saat ini

Adanya kepercayaan masyarakat kembali yang didapatkan merupakan prasyarat yang sangat penting dalam mendukung keberlangsungan dan penerapan dari good governance dalam segala sektor bidang pemerintahan

Pada dasarnya penerapan good governance yang baik adalah sebuah landasan digunakan mencapai cita-cita ideal bangsa, namun selama ini birokrasi yang dianggap sesuai dengan harapan terwujudnya good governance di indonesia tidak dapat menciptakan efisiensi dan efektivitas kerja sehingga dianggap menghambat dalam mewujudkan good governance

Lembaga Administrasi Negara mengartikan governance sebagai proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan public goods dan services. Lebih lanjut ditegaskan bahwa apabila dilihat dari segi aspek fungsional, governance dapat ditinjau dari apakah pemerintah telah berfungsi secara efektif dan efisien dalam upaya mencapai tujuan yang telah digariskan atau sebaliknya

Dengan banyaknya perspektif yang ada mengenai good governance secara umum dalam praktiknya tetaplah bertumpu pada yang namanya 1) dalam keberlangsungannya

good governance diterapkan dengan nilai-nilai efisiensi, keadilan dan daya tanggap untuk membuat pemerintah melayani atau bekerja secara efektif mewujudkan kesejahteraan bersama 2) terselenggaranya pemerintah anti korupsi bebas dan bersih dari yang namanya KKN

Dalam upaya membangun pemerintah dan pelayanan good governance yang baik pemerintah perlu menggunakan strategi jitu yang dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas lembaganya masing-masing secara konsisten guna tercapainya apa yang selama ini diharapkan pada masyarakat untuk setiap bidang pemerintahan dan pelayanannya

2.1.3 Pelaksanaan Pelayanan Good governance di Indonesia

Tata pemerintahan yang baik mulai muncul di Indonesia setelah masa reformasi. Dimulai dari berbagai permasalahan yang muncul akibat tuntutan pemerintahan orde baru khususnya, presiden adalah pusat kekuasaan. karena Konstitusi atau karena Lembaga-lembaga tinggi negara lainnya tidak berfungsi dengan baik dan juga tersumbat Kontrol sosial muncul dari partisipasi masyarakat. Namun nyatanya, sampai Bahkan saat ini kita belum menemukan pemahaman yang benar tentang apa yang baik dari administrasi sehingga ketika diterapkan, konsep ini tidak dapat berjalan dengan lancar, Pemerintah mulai berkomitmen untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik landasan atau landasan nilai-nilai pemerintahan

Penerapan Good Governance di Indonesia sendiri jika melihat padauntutannya ada dua faktor yang sangat mendasar yaitu adalah tuntutan eksternal dan juga internal pada tuntutan eksternal ini tuntutanannya berfokus kepada kondisi objektif dari lembaga-lembaga pemerintah terhadap perkembangan ekonomi dan politik sedangkan pada tuntutan internal adalah adanya perasaan pada masyarakat dari KKN (korupsi, kolusi dan nepotisme) sulitnya rasa percaya pada masyarakat dikarenakan KKN timbul dari perbuatan cabang-cabang pemerintahan eksekutif dan yudikatif

2.2 Pelayanan

2.2.1 Layanan

Layanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan dan kepuasan dari aktivitas yang langsung dirasakan atau dialami oleh masyarakat. Layanan yang dimaksud

meliputi prinsip-prinsip yang ada dalam good governance yaitu kualitas interaksi secara profesional, anti KKN atau transparan dan bertanggung jawab

Kaitan penerapan layanan ini penting pada dalam pelayanan e-KTP. Publik yang melakukan pengurusan e-KTP perlu adanya peningkatan kualitas layanan interaksi antara pihak pegawai dengan publik (interaksi provider dengan publik), dengan cara memberikan kualitas layanan lingkungan fisik yaitu menyediakan infrastruktur layanan, alat dan perlengkapan layanan yang menunjang kelancaran dan aksesibilitas. Selanjutnya memberikan kualitas layanan hasil yaitu memberikan layanan dengan cepat, mudah, dan ekonomis dalam melakukan pengurusan e-KTP. Intinya layanan yang diterapkan disini dalam pelayanan e-KTP berorientasi pada kualitas layanan interaksi, dengan teguh prinsip good governance dalam mencapai apa yang diharapkan masyarakat terhadap kepuasan. Ada beberapa hal yang terdapat dalam suatu layanan terutama menyangkut terhadap publik ini terangkum dalam sebuah unsur-unsur yaitu sebagai berikut:

a) Komunikator

Merupakan suatu pihak yang mempunyai wewenang dalam penyampaian atau pemberitahuan sebuah pesan baik itu sebagai lembaga pemerintah atau juga swasta sekaligus memberikan pelayanan apa yang dibutuhkan masyarakat terkait kepentingannya pada instansi terkait, yang diharapkan dari unsur ini adalah aparatur negara menjadi seorang komunikator yang baik serta berempati pada masyarakat

b) Kesesuaian pesan

Adalah rangkaian kegiatan penyampaian informasi baik secara lisan ataupun tulisan yang berkaitan dengan layanan publik itu sendiri dengan tujuan mengubah sikap dan perilaku orang lain penyampaian ini harus benar-benar sesuai dengan apa yang ada di lapangan tanpa ada perubahan peraturan sedikitpun baik itu dasar hukum, biaya prosedur, sistem, tenggat waktu dan fasilitasnya

c) Media komunikasi

Media dan komunikasi disini adalah sebuah fasilitas yang menunjang dalam penyampaian sebuah informasi terkait peraturan sebuah instansi sebagai konteks dari mengadakan kebermanfaat teknologi agar pelayanan publik menjadi cepat, mudah, murah dan efisien

Walter Lippmann (1889-1974) berargumen bahwa media adalah jembatan antara dunia nyata dan persepsi publik. Media membentuk pandangan dan pemahaman publik tentang berita dan isu-isu yang berpengaruh.

2.2.2 Pelayanan E-KTP

Adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan para petugas pelayanan terkait terhadap masyarakat dimulai dari mengisi format, melakukan foto, biometrik sampai dengan pencetakan KTP dan pada akhirnya di input menggunakan komputer sebagai database

2.2.3 Elektronik KTP

KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi maupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduknya diperbolehkan memiliki satu KTP yang tercatat nomor induk kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku untuk seumur hidup. KTP elektronik biasanya menggantikan versi lama dari KTP yang terbuat dari bahan kertas atau plastik biasa. Dalam KTP elektronik ini terdapat ciri khasnya tersendiri yaitu :

- a) Terdapat chip elektronik di dalamnya berisikan data pribadi pemilik dari ktp ini berupa alamat tempat tinggal, tanggal lahir, nomor kependudukan dan data biometrik dari wajah serta sidik jari
- b) Teknologi keamanan lebih baik menggantikan ktp elektronik lebih memiliki berbagai lapisan keamanan yang baik yang mengurangi resiko dari pemalsuan

2.2.4 Proses Pembuatan KTP

Dalam pembuatan kartu tanda penduduk harus mengikuti prosedur pembuatan di dalamnya yaitu sebagai berikut :

- a) Mengambil nomor antrian
- b) Menunggu panggilan berdasarkan nomor urut
- c) Menuju loket yang ditentukan
- d) Entry data dan foto

- e) Pembuatan KTP selesai
 - Datang membawa surat panggilan
 - Melakukan verifikasi data dengan database
 - Foto digital
 - Tanda tangan, sidik jari diikuti scan retina
 - Pembubuhan tanda tangan pada surat panggilan sebagai bukti telah melakukan perekaman

2.2.5 fungsi dari E-KTP

- a) sebagai identitas diri
- b) berlaku secara nasional berguna untuk pengurusan izin dan sebagainya
- c) menciptakan keakuratan data dan mencegah pemalsuan data penduduk

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian ini adalah sebuah urutan kerja agar penelitian yang kita teliti dapat berjalan dengan lancar baik, efektif serta sistematis sesuai apa yang diharapkan dalam melakukan sebuah penelitian disini peneliti merencanakan terlebih dahulu pemilihan data apa yang diambil dan dari sumber apa setelah data didapat maka akan disaring manayang penting mana data yang tidak penting

Desain penelitian yang digunakan disini adalah metode deskriptif dengan pendekatan secara kualitatif dan menganalisa setiap data-data yang ada atau didapatkan dengan cara mengumpulkan berdasarkan keadaan nyata yang ada di lapangan yang merujuk apa yang menurut peneliti kredibel Penelitian dimaksudkan untuk memberi gambaran secara langsung tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di kota metro , serta mendeskripsikan sejumlah konsep yang berkenaan dengan masalah Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang berapa di kota metro tersebut

Peneliti disini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang mana bertujuan untuk melakukan penafsiran terhadap fenomena sosial yang terjadi dimasyarakat dengan memusatkan perhatian pada masalah, dan dapat memahami dalam menggali informasi dari narasumber dengan cara wawancara kepada aparaturnya yang bersangkutan, lalu peneliti berusaha mendeskripsikan tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di kota metro dan peneliti juga mengumpulkan data-data dari hasil observasi yang peneliti lihat langsung dilapangan dan pengumpulan data-data tersebut

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian disini bertujuan dalam penelitian ini hanya memfokuskan pada aspek permasalahan pelayanan yang terjadi pada masyarakat kota metro Terutama pada dukcapil kota metro dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat disana untuk pembuatan E-KTP diikuti dengan aspek yang telah tertuang dalam rumusan masalah pada penulisan penelitian ini yaitu

Bagaimana pengaruh daya tanggap terhadap Kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di dukcapil kota metro, Bagaimana pengaruh keandalan terhadap Kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di dukcapil kota metro Bagaimana pengaruh Perhatian

terhadap kepuasan masyarakat dalam Pelayanan E-KTP dukcapil kota metro, bagaimana akuntabilitas yang ada dalam pelayanan e-ktip kota metro, Dampak negatif apa yang akan timbul dari diskriminasi pelayanan buruk pada Dukcapil kota metro

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik penentuan informan pada penelitian ini didasarkan atas pihak-pihak yang menguasai masalah, memiliki data, dan bersedia memberikan data, disamping itu teknik penentuan ini didasarkan kepada kriteria tujuan dan pemanfaatannya serta yang merasakan masalah. Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Teknik Purposive yaitu sejumlah informan yang ditentukan berdasarkan pertimbangan sesuai dengan objek penelitian yaitu Aparatur yang bersangkutan yang mengenai Pembuatan KTP-el

- a) Sekcam kota metro, Alasan karena mengetahui bagaimana proses pelayanan KTP-el maka dari itu peneliti membutuhkan data informasi mengenai Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik
- b) Operator Pelayanan E-KTP, Alasan karena peneliti ingin mengetahui bagaimana proses Perekaman dan pengisian data Kartu Tanda Penduduk Elektronik
- c) Kasi Pemerintahan. Alasan karena mengetahui bagaimana pelayanan dan proses Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Masyarakat yang telah membuat KTP-el, alasannya karena peneliti tidak mentukan informan secara individu, sebagai pengguna layanan didisdukcapil kota metro dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang di berikan

Selain teknik purposive, teknik accidental digunakan dalam penelitian ini, teknik accidental Peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat di Kota metro, dengan secara kebetulan bertemu dengan peneliti untuk digunakan sebagai sumber data. Teknik purposive dan teknik accidental yang akan digunakan peneliti dalam mencari informan- informan terkait kualitas pelayanan di Kota metro

3.4 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau area di mana penelitian dilakukan. Pemilihan lokasi penelitian sangat penting dalam penelitian karena lokasi dapat memengaruhi hasil dan kesimpulan penelitian. Edward Soja (1989): Geografer Edward Soja mengembangkan konsep "spatial justice" (keadilan spasial) yang menekankan pentingnya lokasi dalam masalah keadilan sosial

teori substantive dan menjajaki lapangan untuk mencari kesesuaian dengan kenyataan yang ada di lapangan, sementara itu keterbatasan biaya dan praktis seperti waktu, dan tenaga perlu juga dijadikan pertimbangan dalam penentuan lokasi penelitian. memperoleh data, penelitian ini dilakukan pada para konsumen pelayan elektronik ktp di disdukcapil kota metro

3.5 Jenis Data

Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan ada dua macam yaitu :

a) Data primer

Data ini bersumber dari responden secara langsung. Dalam prakteknya diperoleh dari wawancara. Selain itu dari pengamatan langsung terhadap situasi lokasi penelitian

b) Data sekunder

Data sekunder diperoleh dari sumber-sumber pendukung lokasi penelitian yaitu

Dapat berupa dokumen-dokumen data statistik, buku-buku, majalah, koran artikel online dan keterangan lainnya yang ada kaitannya dengan obyek penelitian.

3.6 Tehnik Pengumpulan Data

Dalam penyusunan dan penyelesaian penulisan penelitian ini dikumpulkan data yang dibutuhkan dalam pengujian dengan cara metode sebagai berikut :

a) Survey

adalah sebuah metode penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi dari sekelompok orang atau responden dengan tujuan untuk memahami pendapat, persepsi, perilaku, atau karakteristik mereka terkait dengan topik atau isu tertentu. Survei dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, termasuk kuesioner tertulis, atau pengamatan langsung, survey menurut George E. P. Box dan William G. A Hunter (1965): "Survei adalah teknik pengumpulan data yang menyediakan

gambaran tentang kondisi atau karakteristik sekelompok orang, situasi, atau objek yang mewakili kelompok tersebut." tujuan dari dilakukan atau adanya melakukan tindakan survey adalah untuk mendapatkan data yang dapat digunakan untuk menganalisis dan menarik keputusan

b) Wawancara

Adalah tehnik pengambilan data melibatkan interaksi langsung antara peneliti (wawancara) dan responden dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi, mendapatkan pemahaman mendalam, atau menggali pandangan serta pengalaman mereka terkait dengan topik penelitian.

3.7 Tehnik Analisis Data

Tehnik analisis data adalah langkah dalam proses mencari jalan dan menata atau mengelola hasil dari pengumpulan data yang telah didapatkan baik dari wawancara, survey dan kegiatan catat mencatat di lapangan, sehingga mudah dan dapat dipahami dan temuannya bisa di informasikan pada orang lain.

Analisis data dilakukan dengan tehnik mengorganisasikan data lalu menjabarkannya kedalam dasar penelitian dibuat lalu masuk kepada pola ,memilih mana yang penting dan dipelajari untuk dibuat kesimpulan akhir. Langkah-langkah dalam melaksanakan analisis data kualitatif disini adalah sebagai berikut :

a) Reduksi data

Reduksi data disini berarti merangkum, memilih hal – hal apa yang menjadi pokok terhadap fokus penelitian untuk dicari tema dan polanya, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas serta mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya

b) Penyajian data

Menurut ahli bernama miles dan huberman mengemukakan bahwa penyajian data yang baik dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif juga dapat menggunakan grafik ,matrik ataupun tabel, perlu diingat bahwa setiap penelitian kualitatif memiliki karakteristik dan tujuan yang berbeda, sehingga penyajian data akan sangat bergantung pada kebutuhan dan konteks penelitian tertentu.

c) Penarikan kesimpulan

Disini dimana kesimpulan awal yang bersifat sementara akan berubah berdasarkan data data yang telah diporelah dan tidak akan berubah jika terdapat data-data berupa fakta kuat dilapangan tentang tepisan terhadap penelitian ini, tetapi jika data yang didapat dari lapangan terbukti valid dan konsisten saat penelitian kembali dilakukan maka kesimpulan yang dibuat adalah kesimpulan yang valid

d) Keabsahan data

Keabsahan disini mengartikan data yang digunakan dalam penelitian adalahderajat kepercayaan (credibility) dengan menggunakan tehnik triangulasi untukmenjaga tidak terjadinya kebias an dari data permasalahan yang diperoleh dalam penelitian ini

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi singkat objek penelitian

4.1.1 Gambaran umum dinas kependudukan dan catatan sipil kota metro

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota metro merupakan instansi pemerintah yang bertugas dalam pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan tugas lainnya di lingkup dan fungsi pada wilayah kota metro.

Dinas kependudukan dan catatan sipil kota metro mengemban tugas dengan visi dan misi adalah terwujudnya tertib administrasi kependudukan untuk mewujudkan cita-cita masyarakat kota metro yang berkualitas dimulai dari berpendidikan, sehat, sejahtera dan berbudaya

a) Berpendidikan

Kota Metro Berpendidikan diwujudkan dengan membentuk Generasi Emas Metro Cemerlang (GEMERLANG), yaitu masyarakat cerdas yang mempunyai daya saing di tingkat nasional dan global dengan mengedepankan nilai-nilai agama dan ideologi Pancasila.

b) Sehat

membangun masyarakat yang sehat secara jasmani, rohani dan sehat secara sosial. Dengan fisik dan jiwa sehat, diharapkan masyarakat dapat berinteraksi sosial tanpa membedakan ras, suku, agama, atau kepercayaan, status sosial, ekonomi, politik dengan tetap mengedepankan nilai-nilai agama, budaya dan kearifan lokal. Metro Sehat akan dilaksanakan melalui peningkatan derajat kesehatan, peningkatan kehidupan beragama dan budaya gotong-royong

c) Sejahtera

Kota Metro yang makmur dengan pendapatan yang baik sehingga masyarakat dapat memenuhi kebutuhan jasani, rohani dan sosial untuk dirinya, keluarga dan masyarakat. Kota Metro Sejahtera akan diwujudkan melalui penguatan perekonomian lokal yang menjadi sumber utama mata pencaharian masyarakat Kota Metro

d) Berbudaya

merujuk pada perilaku masyarakat Kota Metro agar memiliki dan secara alamiah mengedepankan sikap yang berbudaya dalam kehidupan sehari-hari. Berbudaya akan diwujudkan melalui penanaman nilai-nilai budaya dalam kehidupan sosial, ekonomi, politik maupun dalam sistem pemerintahan sehingga mampu beradaptasi dengan perubahan global tanpa menghilangkan jati diri sebagai anak bangsa

berdasarkan peraturan UU nomor 23 tahun 2014 yang menjelaskan tentang pembagian urusan pemerintahan terbagi menjadi 3 urusan yaitu absolut, konkuren dan urusan umum urusan yang menjadi tugas dari dinas kependudukan dan catatan sipil adalah termasuk dalam urusan konkuren dengan jenis non pelayanan dasar terbagi atas menjadi 4 bidang satuan kerja perangkat yaitu sebagai berikut

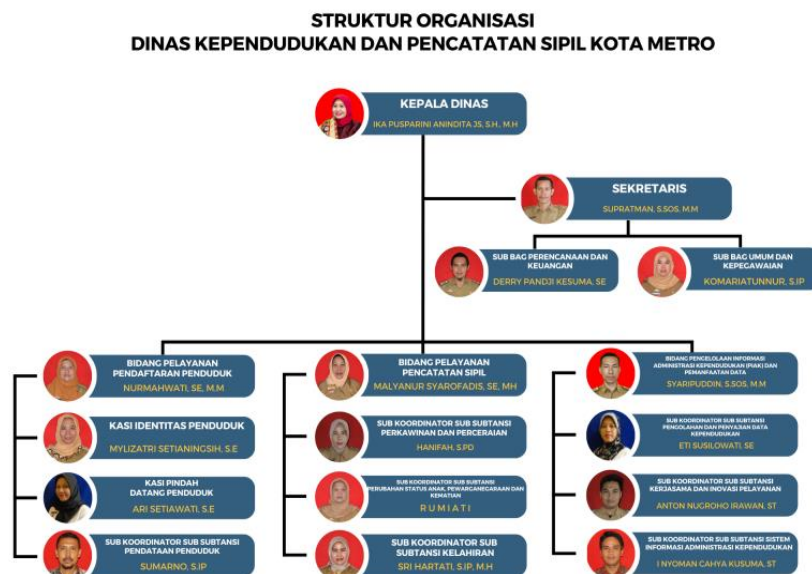
- a) Sekretariat
- b) Pelayanan pendaftaran penduduk
- c) Pelayanan catatan sipil
- d) Pengolaan bidang informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data

sebagai unsur pelaksana teknis di bidang Kependudukan, dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan hasil perubahan dari Pembentukan organisasi dan tata kerja perangkat daerah Kota Metro Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor : 09 Tahun 2019 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan perangkat daerah Kota Metro dan Peraturan Walikota Metro Nomor 31 Tahun 2016 tentang Susunan Tugas dan Fungsi Perangkat Daerah adapun susunan organisasi dinas kependudukan dan pencatatan kota metro adalah sebagai berikut

- a) Kepala dinas
- b) Sekretariat
 - 1. sub bagian perencanaan dan keuangan
 - 2. sub bagian umum dan kepegawaian
- c) Bidang pelayanan pencatatan sipil
 - 1. sub bab koordinator sub instansi perkawinan dan perceraian
 - 2. sub koordinator sub instansi perubahan status anak, kewarganegaraan dan Kematian
 - 3. sub koordinator sub instansi kelahiran

- d) Bidang pelayanan dan pendaftaran penduduk
 - 1. kasi identitas penduduk
 - 2. kasi pindah datang penduduk
 - 3. sub koordinator sub substansi pendataan penduduk
- e) Bidang pengolahan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data
 - 1. sub koordinator sub substansi pengelolaan dan penyajian data kependudukan
 - 2. sub koordinator sub substansi kerjasama dan inovasi pelayanan
 - 3. sub koordinator sub substansi sistem informasi administrasi kependudukan

Berikut ditunjukkan struktur dari organisasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota metro



Gambar 4.1
Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro

4.1.2 Deskripsi pelayanan E-KTP disdukcapil kota metro

Penelitian pelayanan E-KTP di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kota metro ini berfokus mengenai pencapaian hasil dimulai dari data primer dan sekunder (wawancara, pengamatan langsung dan dokumen atau data statistik majalah buku ataupun artikel online yang berkaitan dengan obyek penelitian)

sebagai perwujudan tata cara pelayanan, pemerintah menggunakan perangkat sistem elektronik untuk membuat kartu tanda penduduk, yang memanfaatkan atau menggunakan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan pengurusan KTP.

4.1.3 Wujud syarat umum penerapann pelayanan E-KTP meliputi

1. Berusia 17 tahun
2. Perkawinan jika kawin di usia bawah 17 tahun
3. Diterbitkannya surat pindah bagi penduduk datang dari luar kota
4. Pelaporan perubahan kewarganegaraan bagi warga negara asing

4.1.4 Ketentuan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

1. KTP berlaku secara nasional diseluruh wilayah republik indonesia dan sebagai tanda pengenalan sesuai domisili
2. Setiap penduduk berusia 17 tahun atau yang menikah dibawah umur berhak mendapatkan ktp
3. Setiap penduduk hanya berhak mempunyai ktp dengan masa 5 tahun
4. Bagi penduduk WNI dengan usia 60 tahun diberikan KTP dengan berlaku seumur hidup

4.1.5 syarat penerbitan KTP baru

1. Telah berusia 17 tahun atau sudah kawin
2. Surat pengantar RT/RW dan Kepala desa/Lurah
3. Fotokopi KK
4. Fotokopi akta nikah/ akta kawin bagi penduduk yang belum berusia 17 tahun
5. Fotokopi akta kelahiran
6. Surat keterangan pindah yang diterbitkan pemerintah/kabupaten kota asal bagi penduduk pendatang

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa merupakan salah satu instansi pemerintah dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan khususnya pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan KTP-el, maka pegawai perlu memperhatikan dan menciptakan hubungan yang baik dengan masyarakat sebagai subyek yang dilayani, agar kebutuhan dan tuntutan masyarakat mampu dipenuhi. Berikut ditunjukkan data perekaman elektronik KTP (biometri) pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.2.1
Proyeksi Pencapaian Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Metro Tahun 2020

No	Indikator	SPM/ Standar Nasional	IKK	Target Renstra OPD				Realisasi Capaian		Proyeksi		Catatan Analisis
				Tahun 2018 (tahun n-2)	Tahun 2019 (tahun n-1)	Tahun 2020 (tahun n)	Tahun 2021 (tahun n+1)	Tahun 2018 (tahun n-2)	Tahun 2019 (tahun n-1)	Tahun 2020 (tahun n)	Tahun 2021 (tahun n+1)	
1	2	3	4	6	7	8	9	10	11	12	13	14
I												
A	PROGRAM PENATAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN											
1	Nilai Rata-Rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)			82,00	85	83,00	83,00	82,20	85,005	86	86	
2	Persentase Kepemilikan Akta Kelahiran		90%	47.633 50.808	95 % 48.745 51.310	99,85 % 52.910 51.812	99,90 % 52.910 51.812	99,63% 50.120 50.304	99,84% 52.193 52.279	99,85 % 52.910 51.812	99,90 % 52.910 51.812	
3	Persentase Kepemilikan Akta Kematian		50%	578 1.155	85% 986 1.160	97% 928 1.160	98% 928 1.160	91,40% 723 791	96,50% 689 714	97% 1.130 1.165	98% 1.130 1.165	
4	Persentase Kepemilikan KTP-el		96%	121.828 126.905	97% 134.058 138.205	100% 146.808 149.805	100% 146.808 149.805	100,09% 125.272 125.164	103,85% 128.053 123.310	100% 149.805 149.805	100% 149.805 149.805	
5	Persentase Kepemilikan Kartu Keluarga(KK)		100%	47.120 47.120	100% 47.340 47.340	100% 47.560 47.560	100% 47.560 47.560	100% 47.555 47.555	100% 50.618 50.618	100% 47.340 47.340	100% 47.340 47.340	
6	Kepemilikan KIA			5.000 keping	7.500 keping	8.000 keping	8.000 keping	5.565 keping	8.188 keping	8.000 keping	8.000 keping	

Gambar 4.2

Proyeksi Pencapaian Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro Tahun 2020

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Sistem Pelayanan E-KTP

Sistem adalah suatu kumpulan elemen atau komponen yang saling berhubungan dan berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu atau menjalankan fungsi-fungsi tertentu, Ludwig von Bertalanffy (1901-1972): Bertalanffy adalah salah satu tokoh utama dalam teori sistem. Menurutnya, sistem adalah kumpulan elemen yang berinteraksi dan saling bergantung satu sama lain untuk mencapai tujuan atau fungsi tertentu. Dia mengembangkan konsep teori sistem umum yang mencakup berbagai disiplin ilmu. Sistem pelayanan e-ktip yang peneliti amati disini adalah serangkaian aktivitas pengolahan yang berhubungan dengan data serta informasi yang digunakan untuk memberikan pelayanan dalam pembuatan KTP

Dimana data serta informasi yang diperoleh ini dimasukkan menjadi sebuah identitas elektronik (E-KTP) penerapan ini mengacu pada kebijakan pelaksanaan program E-KTP dari peraturan presiden nomor 26 tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis nomor induk kependudukan secara skala nasional, kualitas pelayanan dalam E-KTP merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan proses perekaman, data penduduk dan penerbit KTP yang sesuai dengan harapan masyarakat

Karena masyarakat yang menikmati layanan maka dari itu otomatis ini dapat mengukur dari tingkat kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang diberikan oleh dinas kependudukan dan catatan kota metro, masyarakat dapat menilai pelayanannya tak hanya dari

segi pelayanan yang diterima tetapi dari proses yang diberikan membandingkan hal yang diharapkan dengan apa yang didapatkan

4.2.2 Bentuk Informasi dan pelayanan E-KTP

Informasi disini dapat diartikan dengan data yang berasal dari fakta yang tercatat dan diolah menjadi bentuk yang bermakna memberikan manfaat dan menguntungkan bagi pengguna informasi. Wujud dari penerapan ketersediaan informasi yang bersifat objektif sesuai dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK), subjektif sesuai dengan pemohon yang wajib memiliki KTP-el dan general sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

a) Objektif

Memberikan pengarahan serta informasi bahwa pemerintah wajib memberikan NIK kepada setiap penduduk Indonesia yang mana merupakan tahapan kegiatan yang harus dilakukan oleh pemerintah meliputi sosialisasi pengadaan perangkat jaringan komunikasi dan bimbingan teknis dimana dalam pelayanan E-KTP terdiri dari tahapan perekaman sidik jari, foto dan tandatangan, serta personalisasi, penerbitan hingga penyerahan KTP

b) Subjektif

Ketersediaan informasi secara subjektif memberikan informasi pelayanan kepada pemohon untuk mendapatkan KTP-el sesuai prosedur yang ada dibuat sesederhana mungkin, baik prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan. Adanya prosedur tidak dimaksudkan untuk mempersulit atau bahkan menghambat pelaksanaan pelayanan. Prosedur yang sederhana tentunya akan mempermudah segala kegiatan pelaksanaan pelayanan guna mencapai tujuan tercapainya pelayanan prima.

c) General

Merupakan ketersediaan memberikan keterbukaan informasi seperti dalam pelayanan pembuatan KTP-el. Keterbukaan informasi pembuatan KTP-el meliputi prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan publik, waktu penyelesaian dan hal-hal lain yang wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

4.2.3 Pembahasan

KTP elektronik adalah dokumen yang mana didalamnya memuat data serta informasi yang dapat digunakan di sisi informasi ataupun administrasi dengan berbasis data kependudukan nasional. KTP ini hanya boleh dimiliki 1 untuk setiap penduduk dimana di dalamnya tercantum nomor induk kependudukan (NIK). NIK sendiri adalah identitas tunggal setiap penduduk Indonesia yang mana bisa dijadikan bahan untuk membuat paspor, surat izin mengemudi dan nomor pokok wajib pajak

Autentikasi Kartu Identitas (e-ID) biasanya menggunakan biometrik yaitu verifikasi dan validasi sistem melalui pengenalan karakteristik fisik atau tingkah laku manusia. Ada banyak jenis pengamanan dengan cara ini, antara lain sidik jari (fingerprint), retina mata, DNA, bentuk wajah, dan bentuk gigi. Pada KTP-el, yang digunakan adalah sidik jari. Penggunaan sidik jari KTP-el lebih canggih dari yang selama ini telah diterapkan untuk SIM (Surat Izin Mengemudi)

Sidik jari yang direkam dari setiap wajib KTP adalah seluruh jari (berjumlah sepuluh), tetapi yang dimasukkan datanya dalam chip hanya dua jari, yaitu jempol dan telunjuk kanan. Sidik jari dipilih sebagai autentikasi untuk KTP-el karena alasan sebagai berikut:

- a) Hemat biaya
- b) Tidak dapat berubah-ubah
- c) Unik dan tidak dapat memiliki kesamaan

4.2.4 Bentuk layanan dari pelayanan E-KTP

Hasil dari penelitian memperlihatkan bahwa konsumen dalam melakukan kepengurusan E-KTP mendapatkan bentuk layanan untuk mewujudkan kepuasan pelayanan dalam pembuatan E-KTP wujudnya disini adalah dengan indikasi dari kualitas interaksi, lingkungan fisik dan kualitas hasil

Bentuk layanan E-KTP sesuai dengan pelayanan publik mampu memenuhi kebutuhan publik sehingga publik merasa puas dengan hasil yang dilakukan oleh pekerja terkait sesuai dengan bidangnya sehingga konsumen dapat merasa puas dengan pelayanan dan hasil yang diterima

4.2.5 Feedback dari pelayanan E-KTP

Feedback disini dapat diartikan sebagai proses dalam menentukan kesesuaian keefektifan, ketepatan waktu dan pengelolaan yang tepat dalam mencapai suatu tujuan,

feedback pelayanan E-KTP berkenaan dengan program yang mencapai hasil yang diharapkan maksimal atau tercapainya suatu tujuan dari diadakannya tindakan Pencapaian target dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan, dapat menjadi tolak ukur atas feedback dari pelaksanaan pelayanan E-KTP dinas kependudukan dan catatan sipil kota metro

a) Kesesuaian

Wujud dari feedback pelayanan yang bersifat bersesuaian yaitu pemohon dalam mendapatkan pelayanan penerbitan KTP-el selalu menyesuaikan pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang sesuai dengan data dan informasi kartu keluarga. Kesesuaian ini penting untuk tidak menimbulkan kesalahan registrasi dan menghindari terjadinya penggandaan KTP-el

b) Efektif

Feedback pelayanan KTP-el harus dijalankan secara efektif, di mana setiap penginputan, proses perekaman dan penerbitan KTP-el harus tercatat secara administratif dan semua identitas data pemohon terdatabasekan dalam suatu sistem administrasi nasional yang penerapannya dilakukan dengan sistem online, sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama dalam prosesnya

c) Ketepatan waktu

Feedback pelayanan E-KTP yang diberikan kepada pemohon harus bersifat tindak lanjut yang sesuai dengan ketepatan waktu. Pengurusan E-KTP harus dilakukan dengan mempertimbangkan waktu yang digunakan atau dimanfaatkan dalam mengurus E-KTP sesuai dengan jam penyelesaian yang dijanjikan.

d) Prosedural

Feedback dari prosedural pelayanan tentunya tidak terlepas dari kesesuaian aturan yang telah ditetapkan sebagai kebijakan yang diambil oleh Disdukcapil untuk diberikan kepada pemohon sesuai prasyarat dan proses yang sistematis yang harus dilakukan untuk menerbitkan E-KTP

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian penelitian dan pembahasan maka saya disini memebrikan kesimpulan sebagai berikut :

- a) E-KTP atau KTP elektronik sudah memakai sistem online dalam pembuatan ataupun penerbitannya dimana data-data penduduk sekarang sudah tersimpan pada database online
- b) Ketersedian informasi dan pelayanan sudah dilakukan cukup baik oleh dinas kependudukan dan catatan sipil yang ada pada kota metro ini dibuktikan dengan indeks proyeksi pencapaian kinerja para pegawai instansi secara terbuka tentang biaya pelayanan, informasi tentang proses dan prosedur yang diberikan dengan jelas mudah dipahami,
- c) Bentuk layanan dari pelayanan KTP-el ditunjukkan oleh pegawai dalam hal ini kantor Disdukcapil kota metro telah memberikan pelayanan yang baik hal ini tercapai karena pegawai tanggap dalam melayani, bersikap ramah sopan dalam bertutur kata, namun masih ada masyarakat yang mengatakan pegawai kurang tanggap, tapi dalam hal ini bisa menjadi sebagai tolak ukur kinerja disdukcapil ini semakin baik kedepannya dengan menerapkan prinsip good governance
- d) Bentuk dari feedback dari pelayanan E-KTP disducapil kota metro disini adalah ditunjukkan dengan kesesuaian dari peraturan yang ada terpat waktu dalam pembuatan ktp diikuti dari adanya prosedural instansi ini

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ada diatas saran yang saya dapat berikan adalah sebagai berikut :

- a) Setelah adanya kinerja baik dari disducapil kota metro dalam melayani masyarakat terhadap pembuatan ktp ada baiknya diberikan sebuah unsur kerjasama yang lebih baik dari pemerintah untuk menunjang pelayanan disdukcapil kota metro menjadi lebih baik lagi baik dari pembahan fasilitas berupa AC, ruang tunggu yang nyaman ataupun parkir yang luas untuk para konsumen publik

- b) Para pegawai yang bekerja pada instansi terkait sebaiknya dapat membantu masyarakat yang kurang informasi ataupun tidak tahu informasi untuk dapat segera melakukan pengurusan ktp yang sudah lama menjadi ktp baru (elektronik) sebagai bentuk upaya membantu mendata warga negaranya secara nasional
- c) Masih perlunya pengawasan aktif dari pejabat tinggi instansi untuk bisa mengatur para bawahannya yang kurang profesional agar bisa memenuhi apa yang menjadi kebutuhan masyarakat demi tercapai yang namanya kepuasan dari publik tentunya melestarikan good governance dalam kinerja adalah suatu hal baik jika menjadi pembiasaan

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2021). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Ugm Press.
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 1(2).
- Maulidiah, S. (2014). Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN).
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). Membangun kinerja pelayanan publik.
- Putra, T. M. (2019). Pelayanan Publik, Good Governance, dan Ketahanan Nasional. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Putri, N. N. W. P., Budiarta, I. N. P., & Suryani, L. P. (2021). Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pengawasan Terhadap Lembaga Pelayanan Publik. Jurnal Analogi Hukum, 3(3), 369-375.
- Semil, N. (2018). Pelayanan prima instansi pemerintah: kajian kritis pada sistem pelayanan publik di Indonesia. Prenada Media.
- Stella, M., & Rohman, A. (2019). Strategi Pelayanan Administrasi E-KTP Dalam Kajian Kepuasan Pelayanan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang). Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP), 8(2), 12-19.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. Jurnal Abdimas Peradaban, 3(1), 73-85.