

**IMPLEMENTASI LAYANAN *e-KTP* MELALUI PROGRAM JEMPUT BOLA
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BUTON TENGAH PROVINSI SULAWESI TENGGARA**

Putri Bunga Kasih

NPP. 27.1559

*Asdaf Kabupaten Buton Tengah, Provinsi Sulawesi Tenggara
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: putribungakasih@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Lack of public awareness of Central Buton Regency in ownership of *e-KTP* as well as the distance to the office is far and difficult to reach. **Purpose:** This study aims to identify and describe the implementation of *e-KTP* services through the Pickup Ball program at the Population and Civil Registration Office of Central Buton Regency. **Method:** This study uses descriptive qualitative method and analysis of the implementation according to Edward III Theory . Data obtained through observation, interviews and documentation. Technical data analysis is done by reducing data, presenting data and drawing conclusions. **Result:** The findings are the implementation of *e-KTP* services through the ball pick-up program has been going well but public awareness and knowledge of the importance of *e-KTP* ownership in Central Buton Regency is still lacking. **Conclusion:** the implementation of the *e-KTP* Service through the Ball Pick-up program at the Department of Population and Civil Registration of Central Buton Regency, so far has been running smoothly, but there are still discrepancies that appear in the field such as lack of facilities and infrastructure and lack of awareness from the community.

Keywords: Implementation, *e-KTP*, Jemput Bola

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Kurangnya kesadaran masyarakat Kabupaten Buton Tengah dalam kepemilikan *e-KTP* serta akses jarak menuju kantor yang sangat jauh dan susah ditempuh. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi layanan *e-KTP* melalui program jemput bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan menggunakan teori implementasi dari Edward III. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang dilakukan dengan mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu pelaksanaan layanan *e-KTP* melalui program jemput bola sudah berjalan baik namun kesadaran dan pengetahuan masyarakat akan pentingnya kepemilikan *e-KTP* di Kabupaten Buton Tengah masih kurang. **Kesimpulan:** Pelaksanaan implementasi layanan *e-KTP* melalui program jemput bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah sudah berjalan dengan lancar namun masih ada ketidaksesuaian yang muncul di lapangan seperti sarana dan prasarana yang kurang serta kurangnya kesadaran dari masyarakat.

Kata kunci: Implementasi, *e-KTP*, Jemput Bola

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

NIK (Nomor Induk Kependudukan) yang dicantumkan dalam *e-KTP* bersifat khas ataupun unik dan menempel pada seseorang yang terdaftar di Indonesia. NIK akan dibagikan setelah melaksanakan pencatatan biodata penduduk dan perekaman sidik jari. Satu orang cuma diperbolehkan mempunyai satu NIK dan dimasukkan ke dalam *e-KTP*. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada Pasal 13 menjelaskan tujuan adanya NIK guna mewujudkan administrasi yang sistematis dan terpadu sesuai aturan yang ditetapkan serta menghindari kepemilikan KTP ganda. Indonesia mulai menerapkan *e-KTP* pada bulan Februari tahun 2011. *e-KTP* sebagai identitas tunggal penduduk yang berumur 17 tahun yang dapat diakui secara legal keberadaannya dan bermanfaat dalam berbagai pelayanan dasar lainnya. Adapun fungsi *e-KTP* diantaranya identitas mutlak yang sifatnya valid dan akurat berlaku seumur hidup dan menghindari pemalsuan data, dokumen pelengkap dalam memperoleh bantuan sosial, pengurusan rekening tabungan, penunjang data dalam pemilihan tetap dan mempermudah masyarakat dalam memperoleh haknya dalam fasilitas pelayanan masyarakat lainnya

Pelayanan *e-KTP* yang diterapkan di Kabupaten Buton Tengah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai tupoksi yang sudah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2017 Tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota dalam Pasal 1 ayat (1) menegaskan UPT Disukcapil merupakan unit pelayanan dalam pengurusan administrasi kependudukan. Proses penyelenggaraan pelayanan *e-KTP* di Kabupaten Buton Tengah terdapat kendala diantaranya kurangnya kesadaran masyarakat dalam kepemilikan *e-KTP*. Hal ini dikarenakan persepsi masyarakat yang akan mengurus dalam kondisi mendesak seperti ketika akan membuka rekening di Bank, mengurus BPJS, bantuan tunai, dan lainnya. Selain itu, akses jarak menuju kantor yang sangat jauh dan susah untuk di tempuh masyarakat sehingga malas melakukan perekaman *e-KTP*.

Dilihat dari administratif wilayah pada tahun 2021 di Kabupaten Buton Tengah dimana terdapat kecamatan yang berbeda pulau dan jauh dari pusat pemerintahan di Kabupaten Buton Tengah menunjukkan akses perjalanan tempuh hingga 3 sampai 5 jam yang mempersulit masyarakat. Rendahnya kepemilikan *e-KTP* di Kabupaten Buton Tengah menjadi masalah penting yang harus diatasi. Sosialisasi sadar *e-KTP* kepada masyarakat harus terus dilakukan baik urgensi kepemilikan maupun manfaat *e-KTP*. Menyikapi masalah tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah mencanangkan sebuah program khususnya masyarakat daerah terpencil atau berbeda pulau yang mengalami kesulitan dalam mengunjungi kantor. dengan membuat program Jemput bola. Program Jemput Bola adalah program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan menugaskan petugas langsung mengunjungi kecamatan/desa. Masyarakat dipermudah dengan hanya menyiapkan dokumen perlengkapan seperti Fotokopi Kartu Keluarga yang dipersyaratkan dengan waktu pelayanan yang sama dengan pelayanan di kantor

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan implementasi layanan *e-KTP* melalui program jemput bola di Kabupaten Buton Tengah ini. Salah satunya adalah faktor jarak dimana masyarakat Kabupaten Buton Tengah yang jarak rumahnya jauh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil malas untuk mengurus dokumen kependudukannya. Selain itu kurangnya kesadaran dari masyarakat juga salah satu permasalahan yang terjadi. Masyarakat hanya akan mengurus dokumen

kependudukannya apabila dihadapkan pada kondisi yang mendesak seperti ketika akan membuka rekening di Bank, mengurus BPJS, bantuan tunai dan yang lainnya.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, salah satunya adalah penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelayanan *e-KTP* Dengan Sistem *Door To Door* di Kota Mojokerto” yang dilakukan oleh Youang Aula Abdy, Teguh Santoso dan Zakariya (2019). Penelitian tersebut bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana keefektifan layanan perekaman *e-KTP* melalui sistem *door to door* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto beserta hambatan-hambatan dan upaya mengatasinya. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa sistem *door to door* yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto sudah sesuai dengan sasaran yang di targetkan yakni lansia, yang memiliki kelainan mental dan disabilitas, dan sudah tercapainya target yang di tetapkan. Akan tetapi, terdapat beberapa hambatan yang ditemui antara lain kurangnya sosialisasi terkait sistem *door to door* dalam melayani *e-KTP*, kurangnya sarana dan prasarana, serta belum efektifnya pemantauan program oleh pihak yang bertanggung jawab terhadap program tersebut. Penelitian selanjutnya berjudul “Inovasi Pelayanan Jemput Bola Terpadu dalam meningkatkan Cakupan Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo” yang dilakukan oleh Veronica Adekus Suwandy (2019). Penelitian ini bertujuan untuk mempercepat kepemilikan dokumen kependudukan kepada masyarakat. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa peningkatan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan berhasil diukur dari fokus atribut keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan, dan kemudahan.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni implementasi layanan *e-KTP* melalui program jemput bola. Lokasi dalam melaksanakan penelitian ini juga berbeda dari penelitian Veronica dan Abdy dkk, dimana peneliti melakukan penelitian di Kabupaten Buton Tengah. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Edward III (Agustino, 2020) yang menyatakan bahwa terdapat 4 indikator implementasi, yaitu: Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi layanan *e-KTP* melalui program Jemput Bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dimana Moleong berpendapat bahwa Metode deskriptif yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambaran, dan bukan angka-angka yang dimana data ini berasal dari wawancara, catatan lapangan, foto, video, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya (Moleong, 2013). Penulis mengumpulkan data teknik triangulasi dimana Neuman (2013) mengemukakan bahwa teknik triangulasi bertujuan untuk dapat melihat sesuatu hal atau fenomena yang terjadi dari berbagai sudut pandang dengan maksud untuk menjamin keakuratan dan kesahihan data sehingga peneliti mengumpulkan data dari berbagai perspektif cara yakni melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 17 orang

informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil masing-masing 1 orang, petugas yang menangani pelayanan jemput bola terhadap pembuatan *e-KTP* sebanyak 2 orang dan masyarakat sebanyak 12 orang. Adapun analisisnya menggunakan teori Edward III (Agustino: 2016) yang menyatakan bahwa terdapat 4 indikator implementasi, yaitu: Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Implementasi Layanan *e-KTP* Melalui Program Jemput Bola

Berdasarkan Hasil penelitian, program Jemput bola ini memiliki banyak manfaat, baik bagi masyarakat, kecamatan, desa, maupun pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Masyarakat kabupaten Buton Tengah bisa merasakan kemudahan dan kepuasan dalam layanan *e-KTP* dan terhindar dari pihak ketiga (calo), sementara itu Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil juga dapat mencapai target Kepemilikan *e-KTP* hampir menyeluruh.

Melihat hasil yang lebih dalam, peneliti menganalisis fokus penelitian yaitu menguraikan tentang fenomena yang dikaji terhadap gejala ataupun peristiwa hasil pengamatan dan pengkajian berdasarkan data dan fakta dengan model implementasi oleh Edward III. Menurut Edward III (1990) dalam Agustino (2020:154-159) mengatakan ada 4 (empat) dimensi yang mempengaruhi keberhasilan suatu kebijakan sesuai tahapan kebijaksanaan. Empat indikator menurut Edward III sebagai pedoman untuk mengukur sejauh mana keberhasilan dari program/kebijakan ini. Adapun 4 kriteria/dimensi implementasi yang dimaksud yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi.

3.1.1 Komunikasi

Implementasi akan berjalan efektif bila Individu yang bertanggung jawab memahami ukuran dan tujuan agar implementasi berhasil. Akibatnya, sangat penting untuk memperhatikan dengan cermat pengukuran dan tujuan dasar kebijakan, keakuratan yang disampaikan kepada pelaksana, dan konsistensi atau keseragaman yang dengannya ukuran dan tujuan dasar dikomunikasikan dengan berbagai sumber data. Menurut Edward III mengatakan bahwa “persyaratan pertama bagi implementasi adalah para pelaksana harus mengetahui apa yang seharusnya mereka lakukan, sebab hanya dengan demikian proses komunikasi antar sesamanya akan dapat berjalan dengan baik”.

3.1.1.1 Sosialisasi layanan *e-KTP* melalui program jemput bola

Salah satunya adalah dengan melakukan sosialisasi layanan *e-KTP* melalui program jemput bola yang bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat bahwasanya dalam mengurus Administrasi Kependudukan khususnya *e-KTP* dapat dipermudah dengan adanya program Jemput Bola. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, diperoleh keterangan bahwa sosialisasi terkait layanan *e-KTP* melalui program Jemput Bola dilakukan kepada para Kepala Desa dan juga masyarakat. Dari hasil wawancara yang Peneliti lakukan kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah dapat Peneliti simpulkan bahwa bentuk komunikasi dan sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah adalah melakukan sosialisasi diberbagai Kecamatan, selain itu mengumpulkan masyarakat di Balai Desa dan memberikan arahan terkait layanan *e-KTP* melalui program Jemput Bola.

3.1.1.2 Kejelasan Tugas Pokok dan Fungsi

Keberhasilan suatu komunikasi ditentukan juga dengan faktor kejelasan petunjuk pelaksana maupun kejelasan pesan komunikasi yang disampaikan kepada pelaksana. Hal ini merupakan hal yang penting agar kebijakan-kebijakan yang diimplementasikan dapat mencapai sasaran yang dikehendaki. Adanya ketidakjelasan petunjuk pelaksana dapat menimbulkan penyimpangan yang fatal dan implementasi di lapangan, sehingga pada akhirnya tujuan dari implementasi atau tujuan yang ingin dicapai tidak dapat terwujud. Peneliti melaksanakan observasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah yang bertanggung jawab dan berwenang dalam pelaksanaan program Jemput Bola adalah bidang pelayanan pendaftaran penduduk akan tetapi kejelasan tugas dan tupoksi dari masing-masing pegawai belum tertata dengan baik. Hal ini dapat dilihat terlihat dalam pelaksanaan program ini semua pegawai secara bergantian menjadi operator program ini. Hal ini terjadi dikarenakan kurangnya SDM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah.

3.1.2 Sumber Daya

Merujuk pada pendapat Edward III, Sumber daya adalah sesuatu yang menentukan keberhasilan dari suatu implementasi. Sumber daya yang baik dan memadai yaitu sumber daya pegawai yang bekerja dengan baik maupun sumberdaya sarana dan prasarana pendukung ditunjang dengan alokasi perencanaan anggaran yang baik akan membuat suatu implementasi program dapat berjalan dengan baik dan lancar.

3.1.2.1 Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang paling penting dalam implementasi kebijakan karena tanpa mereka kebijakan tidak akan berjalan. Kualitas dan kuantitas pelaksana dalam mempengaruhi pencapaian tujuan kebijakan dapat dianggap sebagai sumber daya manusia atau pekerja yang baik dalam melaksanakan suatu kebijakan. Berdasarkan wawancara Peneliti dapat diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buton Tengah banyak menunjuk pegawai yang berkompeten dalam melaksanakan program Jemput Bola. Awalnya hanya beberapa karyawan yang dianggap kompeten untuk mengikuti program Jemput Bola. Namun, karena beberapa karyawan telah mengajari satu sama lain cara menjalankan program Jemput Bola ini, sehingga karyawan lain juga dapat berpartisipasi dalam implementasinya.

3.1.2.2 Informasi

Informasi adalah salah satu sumber daya yang paling signifikan dalam pelaksanaan suatu kebijakan; informasi yang terkandung dalam suatu kebijakan disampaikan agar isi, maksud, arah, dan sasaran kebijakan dapat diketahui dan dipahami. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat diketahui bahwa informasi tentang program Jemput Bola telah disosialisasikan dengan jelas baik secara langsung maupun tidak langsung yang dilakukan dari satu komunitas ke komunitas lain, sehingga memudahkan masyarakat untuk mengikuti Program Jemput Bola. Proses dan syarat dalam mengikuti program Jemput Bola, yang diharapkan dapat membantu masyarakat dalam menyelesaikan administrasi kependudukan khususnya dalam layanan e-KTP

3.1.2.3 Wewenang

Wewenang (authority) merupakan hak untuk memerintah orang melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu, wewenang dalam suatu kebijakan dapat menjadi pendukung, tetapi juga dapat menjadi penghambat kebijakan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat dilihat bahwa wewenang dalam program Jemput Bola sudah jelas. Program Jemput Bola ini dilaksanakan di bawah kewenangan Bupati Buton Tengah dalam rangka penyelenggaraan administrasi kependudukan bagi masyarakat melalui Peraturan Bupati Buton Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Tata Cara

Pelaksanaan Inovasi Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Buton. Melalui wewenang yang didapatkan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah menugaskan beberapa pegawai dalam pelaksanaan program Jemput Bola. Petugas memiliki pemahaman yang jelas tentang tanggung jawabnya, sebagaimana tertuang dalam SPT (Surat Perintah Penugasan) yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buton Tengah. Terlepas dari kenyataan bahwa setiap karyawan memiliki tugas masing-masing, akan tetapi tugas-tugas ini tetap saling berhubungan, sehingga memerlukan koordinasi sesama petugas.

3.1.2.4 Fasilitas-fasilitas

Sarana dan Prasarana merupakan hal yang tidak bisa di lepaskan terkait dengan implementasi suatu program. Sarana yang mendukung akan membuat tujuan program akan dapat tercapai. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buton Tengah saat ini memiliki 1 (satu) unit mobil berisi sarana dan prasarana program Jemput Bola. Sarana dan prasarana tersebut antara lain 1 (satu) alat perekam e-KTP, laptop untuk input data kependudukan, dan koneksi jaringan untuk memasukkan dan menginput data kependudukan di server Dispendukcapil Kabupaten Buton Tengah yang terkadang mengalami gangguan. Meski fasilitas hanya seadanya, diharapkan kinerja petugas selama pelaksanaan Program Jemput Bola bisa maksimal, sehingga pelayanan program bisa dirasakan masyarakat dengan baik.

3.1.2.5 Sumber Daya Keuangan

Selain sumber daya manusia dan sarana dan prasarana yang memadai, setiap pelaksanaan kebijakan harus didukung oleh sumber daya keuangan yang memadai. Sumber daya keuangan yang ada dapat berdampak pada kelangsungan kebijakan dalam waktu jangka panjang. Sumber dana yang digunakan dalam penyelenggaraan program Jemput Bola berasal dari dana DAK, sesuai dengan beberapa kutipan wawancara yang diuraikan di atas. Selanjutnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buton Tengah sebagai pelaksana kebijakan yang telah diberi wewenang, menyediakan segala sumber daya yang dibutuhkan dalam pelaksanaan program Jemput Bola.

3.1.3 Disposisi

Disposisi yang dimaksud dalam hal ini adalah perilaku para pelaksana kebijakan khususnya petugas pelaksana program Jemput Bola. Jika suatu kebijakan ingin diimplementasikan dengan baik, pelaksana kebijakan tidak hanya harus tahu apa yang harus dilakukan, tetapi juga mampu melakukannya sehingga tidak terjadi kesalahan dalam praktiknya. Implementasi program Jemput Bola di Kabupaten Buton Tengah yang menjadi dasar para petugas dalam melaksanakan tugasnya yaitu karena adanya kewajiban yang harus dipenuhi sebagai pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah.

3.1.3.1 Produktifitas Kerja

Cara melihat sejauh mana implementasi layanan e-KTP melalui program Jemput Bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Buton Tengah terkait dengan sikap pelaksana, maka Peneliti juga melakukan Penelitian bagaimana produktifitas kerja dari para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Buton Tengah dalam menerbitkan/mencetak e-KTP. Semakin tinggi produktifitasnya maka implementasi layanan e-KTP melalui program Jemput Bola menjadi semakin baik dan tentunya tujuan serta target akan semakin dekat untuk dicapai. Serta produktifitas pegawai yang sangat baik yang menerima kebijakan dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah untuk dilaksanakan semaksimal mungkin.

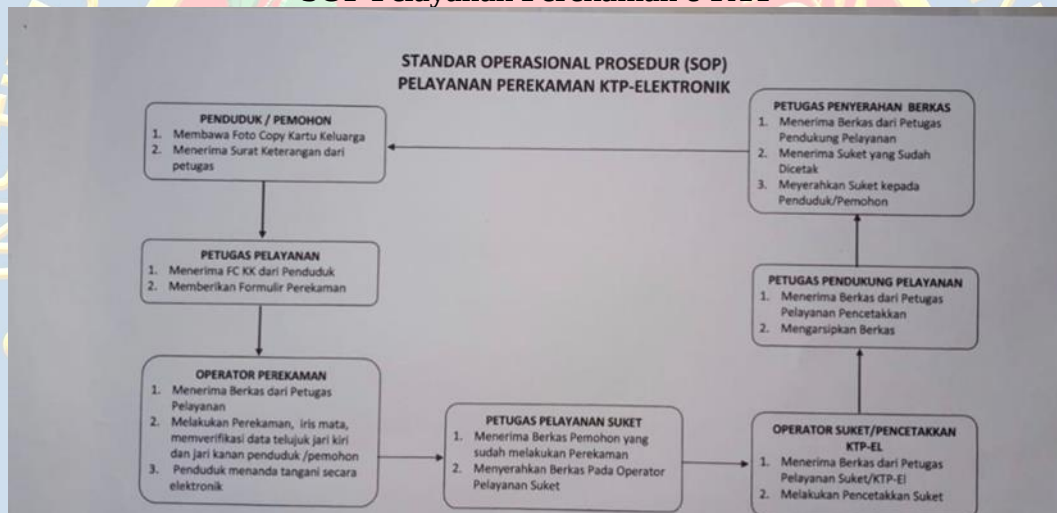
3.1.4 Struktur Birokrasi

Struktur organisasi pelaksana suatu kebijakan mempunyai pengaruh penting pada implementasi layanan dokumen kependudukan. Para pelaksana dapat saja mengetahui apa yang harus dilakukan, memiliki keinginan serta dukungan fasilitas untuk melakukannya, akan tetapi pada akhirnya tidak dapat berbuat sesuatu apabila hal itu terhalang oleh struktur organisasi tempat mereka bekerja. Menurut Edward III ada 2 (dua) hal penting yang harus diperhatikan dalam struktur organisasi, pertama prosedur-prosedur dan ukuran dasar kerja atau Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berasal dari dalam (internal) organisasi tersebut, kedua adalah fragmentasi yang berasal dari luar (eksternal) organisasi tersebut.

3.1.4.1 Standar Operasional Prosedur

Berdasarkan pada hasil wawancara Peneliti bersama salah satu pegawai yang bertugas dalam pelayanan JEBOL (Jemput Bola) dapat kita ketahui bahwa walaupun Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan e-KTP melalui program Jemput Bola sama saja dengan SOP yang dijalankan di kantor. Untuk lebih jelasnya Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan e-KTP yang dijalankan di kantor dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 3.1
SOP Pelayanan Perekaman e-KTP



Sumber : Disdukcapil Kabupaten Buton Tengah, 2022

3.2. Faktor Yang Menghambat Dalam Penerapan Layanan e-KTP Melalui Program Jemput Bola Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah

Setiap pelaksanaan kegiatan yang dijalankan oleh pemerintah terkadang tidak akan selalu berjalan sesuai dengan rencana. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal yang menghambat. Berikut ini merupakan faktor penghambat dalam penerapan layanan e-KTP melalui program Jemput Bola :

3.2.1 Kurangnya Kesadaran dan Pengetahuan Masyarakat

Jumlah penerbitan e-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah secara umum mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, dari yang mulanya sebesar 82,35% pada tahun 2018, namun pada tahun 2021 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah berhasil meningkatkan angka capaian menjadi 92,40%, secara umum hal ini sudah besar tapi belum mencapai 100%. Hal tersebut disebabkan oleh masih rendahnya tingkat kesadaran masyarakat Kabupaten Buton Tengah terhadap pentingnya kepemilikan e-KTP. Selain itu banyak masyarakat yang membuat e-KTP hanya apabila ada kepentingannya saja. Seperti yang kita ketahui

bahwa e-KTP sangat penting dalam urusan administrasi pemerintahan seperti contohnya sebagai identitas jati diri, pendataan penerima bantuan sosial dan persyaratan administrasi pemerintahan lainnya.

3.2.2 Sarana dan Prasarana yang kurang memadai

Implementasi layanan e-KTP melalui program Jemput Bola dimana petugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah mendatangi desa untuk memberikan pelayanan. Kendala utama dalam pelaksanaannya yakni mobil, dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah hanya memiliki 1 (satu) mobil saja, yang membuat pegawai yang terjun dalam melaksanakan program tersebut kesusahan dalam membawa semua peralatan program Jemput Bola ini. Masalah lainnya adalah kendala jaringan, jaringan diperlukan dalam proses menginput data ke database dan pencetakan dokumen kependudukan dilakukan secara online menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

3.2.3 Sumber Daya Manusia

Masalah lain dari program Jemput Bola adalah kurangnya Sumber Daya Manusia atau personel di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buton Tengah. Hal ini terjadi karena Jemput Bola diadakan pada hari kerja, di sisi lain Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buton Tengah tetap melayani masyarakat yang mengajukan pendaftaran administrasi kependudukan, seperti yang disampaikan oleh Pak Hasri. Setiap harinya, kurang lebih 300 orang datang ke kantor untuk melakukan kepengurusan administrasi kependudukan.

3.3. Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Hambatan Dalam Penerapan Layanan e-KTP Melalui Program Jemput Bola Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah

3.3.1 Sosialisasi Kepada Masyarakat

Sosialisasi secara langsung yang dilakukan oleh Disdukcapil Buton Tengah terkait program Jemput Bola yaitu sosialisasi yang masif kepada aparat desa baik itu kepada Kepala Desa, perangkat Desa maupun kepada masyarakat melalui Surat Perintah Tugas dan melalui buku saku pedoman jenis layanan persyaratan dan penjelasan dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah yang dikirimkan ke pemerintah kecamatan, melalui lisan dengan pertemuan langsung di aula kantor kelurahan. Sedangkan sosialisasi secara online yang dilakukan yaitu melalui akun media sosial facebook Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah serta melalui surat kabar elektronik yang ada di Kabupaten Buton Tengah.

3.3.2 Pelaksanaan Koordinasi Rutin

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dibagi menjadi beberapa bagian yang memiliki tugas pokok dan fungsinya yang berbeda. Sehingga dengan adanya bagian atau bidang-bidang yang mempunyai tugas pokok dan fungsi masing-masing perlu adanya koordinasi yang baik antara pelaksana. Hambatan-hambatan dalam implementasi program Jemput Bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah yang terjadi akan menyebabkan masalah-masalah sehingga tujuan dari implementasi akan sulit tercapai. Maka dari itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah kerap melakukan evaluasi dan arahan pada saat Apel Pagi ataupun juga dalam rapat rutin yang dilakukan guna mengevaluasi dan berkoordinasi antar tiap bidang agar mampu saling bekerja sama guna tercapainya tujuan dengan baik.

3.3.3 Peningkatan Sarana dan Prasarana

Upaya untuk mengatasi hambatan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah pada bidang infrastruktur yaitu pihak dinas telah mengajukan proposal

pengadaan barang untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah ditambah, melengkapi sarana dan prasarana yang masih kurang serta memperbaiki sarana dan prasarana yang sudah tidak layak pakai. Hal lain yang sedang diusahakan yaitu perbaikan infrastruktur yang ada dan memberikan rasa nyaman bagi masyarakat. Jaringan internet yang ada terus ditingkat kualitasnya, sehingga tidak mengganggu dalam proses pengiriman data ke dalam database kependudukan. Pemeliharaan jaringan pun terus diupayakan sehingga tidak terjadi lagi keterlambatan transfer data yang menyebabkan ketidaknyamanan bagi masyarakat serta pengadaan kendaraan roda empat yakni mobil yang rencananya akan di berikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah di pertengahan tahun 2022

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan layanan e-KTP melalui program jemput bola memberikan banyak dampak positif di berbagai lapisan masyarakat dalam rangka melengkapi dokumen kependudukan. Penulis menemukan temuan penting yakni kurangnya sosialisasi mengenai layanan e-KTP melalui program jemput bola ini menjadi hal yang dirasa menghambat bagi pelaksanaan layanan tersebut layaknya temuan dari Youang dkk (Abdy, 2019).

Layaknya program lainnya, lorong literasi gowa ini juga masih memiliki beberapa kekurangan, diantaranya adalah kurangnya sarana dan prasarana serta kurangnya sumber daya manusia dalam pelaksanaannya . Selanjutnya karakteristik dari program ini yakni program yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah, jadi yang membuatnya lebih menarik lagi adalah program jemput bola ini memberikan kemudahan kepada masyarakatnya untuk tidak perlu jauh-jauh pergi ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lah yang akan langsung mendatangi daerah masyarakat untuk melakukan layanan e-KTP.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan data dan penemuan dari hasil Penelitian yang dilakukan oleh Peneliti, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Implementasi Layanan *e-KTP* melalui program Jemput Bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah yaitu sejauh ini telah berjalan dengan lancar, namun masih ada hambatan yang muncul di lapangan. Hal ini didasarkan pada upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah dalam meningkatkan kepemilikan *e-KTP*, dengan melaksanakan program jemput bola dan juga mensosialisasikan pentingnya kepemilikan *e-KTP*
2. Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan faktor penghambat dari layanan *e-KTP* melalui program Jemput Bola di Kabupaten Buton Tengah ini yang pertama adalah kurangnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat, yang kedua adalah sarana dan prasarana yakni mobil, dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah hanya memiliki 1 (satu) mobil saja, selain itu kualitas internet pada desa-desa tertentu sangat buruk yang membuat para petugas tidak bisa melakukan penginputan data ke server pusat, yang ketiga yaitu kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah saat program Jemput Bola dilakukan
3. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah untuk menghadapi hambatan Implementasi Layanan *e-KTP* Melalui Program Jemput Bola yaitu, dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat, dan melaksanakan koordinasi rutin yang dilaksanakan dalam apel pagi dan rapat rutin setiap 2 (dua) minggu. Serta peningkatan

sarana dan prasarana seperti peningkatan kualitas jaringan internet dan juga kendaraan roda empat

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu kabupaten saja yakni Kabupaten Buton Tengah

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelaksanaan layanan *e-KTP* melalui program jemput bola di Kabupaten Buton Tengah untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abdy, Youang Aula, and Teguh Santoso. 1945. "Efektivitas Pelayanan E-KTP Dengan Sistem Door To Door (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto)."
- Agustino, L. (2020). *Dasar-Dasar Kebijakan (Edisi Revisi Ke-2)*. Alfabeta-Bandung
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Neuman, W Lawrence. 2006. *Socialesearch Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Edisi 6. Boston: Pearson.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2017 Tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota
- Peraturan Bupati Buton Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Inovasi Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Buton
- Suwandi, Veronica. 2019. "Inovasi Pelayanan 'Jemput Bola Terpadu' Dalam Meningkatkan Cakupan Kepemilikan Dokumen Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo."
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan