

**EFEKTIVITAS PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK MELALUI PROGRAM
PELAYANAN KELILING DI KABUPATEN MAJENE
PROVINSI SULAWESI BARAT**

Reski Aulia
NPP. 29.1957

Asdaf Kabupaten Majene, Provinsi Sulawesi Barat
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: rusman.suhura17@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Public services that are most demanded and needed by the community are administrative services, especially Electronic ID card services. In the implementation of the issuance of e-KTPs, the people of Majene Regency experienced obstacles, namely several sub-districts had long distances and in 2017 there were still around 4,989 people who did not have e-KTPs. Therefore, the Department of Population and Civil Registration of Majene Regency launched a Mobile Service program. **Purpose:** The purpose of this research is to find out and identify the Effectiveness of Making Electronic ID Cards through the Mobile Service Program including obstacles and efforts made by the Department of Population and Civil Registration of Majene Regency. **Method:** The research method used by the author is descriptive research with an inductive qualitative approach while the data collection techniques are through interviews, observations, and documentation which are then analyzed based on the dimensions of the effectiveness of Gibson and Steers in Sumaryadi, (2005:107). **Result:** The results of the study show that the making of e-KTP through the Mobile Service Program can be said to be effective. However, in its implementation, obstacles are still found, namely the lack of public understanding of the SOP for the Mobile Service Program, as well as the lack of supporting facilities for program implementation, the condition of the roads that are far, damaged, winding, and prone to landslides, and the condition of the network in the area is still poor. **Conclusion:** Efforts made by the Department of Population and Civil Registration of Majene Regency in overcoming obstacles are increasing public understanding of the Mobile Service Program by conducting socialization and counseling of SOPs to the community, improving and maintaining facilities supporting the implementation of the mobile service program. In overcoming this

problem, the writer's suggestion is that the Department of Population and Civil Registration of Majene Regency continues to make every effort to improve the Mobile Service Program.

Keywords:*Effectiveness, Mobile Service Program, Electronic KTP*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pelayanan Publik yang paling dituntut dan dibutuhkan masyarakat adalah pelayanan administrasi terutama Pelayanan KTP Elektronik. Dalam pelaksanaan penerbitan KTP-el, masyarakat Kabupaten Majene mengalami kendala yakni beberapa kecamatan memiliki jarak tempuh yang jauh serta pada tahun 2017 masih ada sekitar 4.989 masyarakat yang belum memiliki KTP-el. Oleh Karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene mencanangkan sebuah program Pelayanan Keliling. **Metode:** Metode Penelitian yang digunakan penulis adalah Penelitian deskriptif dengan pendekatan Kualitatif induktif sedangkan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang kemudian dianalisis berdasarkan dimensi Efektivitas Gibson dan Steers dalam Sumaryadi, (2005:107). **Hasil/Temuan:** Hasil Penelitian menunjukkan Pembuatan KTP-el melalui Program Pelayanan Keliling dapat dikatakan efektif. Namun dalam Pelaksanaannya masih ditemukan hambatan yaitu Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai SOP Program Pelayanan Keliling, serta Kurangnya fasilitas penunjang pelaksanaan program, Kondisi jalan yang jauh, rusak, berkelok-kelok, dan rawan Longsor, serta kondisi jaringan di daerah tersebut yang masih buruk. Upaya – upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene dalam mengatasi hambatan adalah Meningkatkan Pemahaman masyarakat mengenai Program Pelayanan Keliling dengan Melakukan Sosialisasi dan penyuluhan SOP kepada masyarakat, Meningkatkan dan pemeliharaan fasilitas penunjang pelaksanaan program Pelayanan Keliling. **Kesimpulan:** Efektivitas Program Pelayanan Keliling dalam Penertiban Administrasi Kependudukan khususnya KTP Elektronik melalui Program Pelayanan Keliling di Kabupaten Majene secara umum sudah tercapai. Dalam mengatasi masalah tersebut saran penulis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene terus berupaya semaksimal mungkin untuk meningkatkan Program Pelayanan Keliling melalui sosialisasi mengenai pentingnya

adminduk, pengembangan inovasi, memaksimalkan peran Kecamatan serta pengadaan fasilitas pelayanan keliling.

Kata kunci:Kata Kunci: Efektivitas, Program Pelayanan Keliling, KTP Elektronik

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kualitas Pelayanan Publik merupakan hal yang paling dituntut oleh masyarakat Indonesia.Hak-hak sipil dan kebutuhan dasar bagi penduduk yang belum terpenuhi melalui pelayanan publik menjadi sebuah kritikan oleh masyarakat.Pelayanan publik yang paling dibutuhkan masyarakat adalah pelayanan administrasi.Penerapan Kartu Tanda Penduduk elektronik menciptakan pelayanan publik berbasis teknologi yang berkualitas diyakini akan sejalan dengan rencana pemerintah untuk hasil demografi yang lebih akurat dan tepat. KTP-el adalah kartu identitas nasional yang sepenuhnya sesuai dengan ketentuan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 serta Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk. KTP-el adalah kartu identitas elektronik yang dihasilkan oleh sistem komputer.Pemerintah harus melaksanakan program tersebut semaksimal mungkin untuk memudahkan penerimaan layanan dari organisasi pemerintah dan swasta sehingga lebih mudah, cepat dan tepat.

Dalam pelaksanaan penerbitan KTP-el, masyarakat Kabupaten majene mengalami kendala yakni beberapa kecamatan memiliki geografis yang cukup jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene, terutama pada Kecamatan Malunda dan Ulumanda. Jalur transportasi jalan yang berkelok-kelok yang rawan kecelakaan sehingga memerlukan waktu yang cukup lama untuk sampai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene.Jarak antara masing-masing kecamatan dengan pusat pemerintahan di Kabupaten Majene cenderung cukup jauh hingga menempuh perjalanan hingga 1 sampai 3 jam perjalanan khususnya dari Kecamatan Ulumanda (13 km) dan Malunda (22 km)

Hal tersebut menyebabkan masyarakat pedesaan maupun pinggiran pasti akan mengalami kesulitan dalam mengurus pencatatan kependudukan mereka terutama KTP-el. Oleh sebab itu tidak heran jika masih ada beberapa penduduk yang belum memiliki data kependudukan yang lengkap khususnya KTP-el. Jumlah masyarakat wajib KTP-el pada tahun 2017 di Kabupaten Majene Sejumlah 107.731 jiwa. Pada tahun 2017 kepemilikan KTP-el masyarakat Kabupaten Majene mencapai 102.742 jiwa sedangkan masih ada sekitar 4.989 masyarakat yang belum memiliki KTP-el di Kabupaten Majene.Menyikapi permasalahan di atas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mencanangkan sebuah program Pelayanan Keliling yang bertujuan untuk memudahkan pelayanan kepengurusan KTP-el untuk terutama wilayah yang sulit terjangkau sehingga target dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bisa mencapai 100% dalam melengkapi dokumen kependudukan khususnya KTP-el karena tak perlu menempuh puluhan kilometer untuk melakukan kepengurusan.

Selain daripada itu program pelayanan keliling ini akan sangat membantu masyarakat penyandang disabilitas, orang sakit, dan lansia sehingga tidak perlu untuk datang ke Kantor Disdukcapil serta dengan adanya program pelayanan keliling di masa pandemi covid-19 ini bisa meminimalisir penyebaran Covid-19 di Kabupaten Majene.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengharapkan program Pelayanan Keliling ini mampu menyelesaikan 4.989 penduduk yang belum memiliki KTP-el agar meningkatkan kualitas Kabupaten Majene dalam pelayanan dan bisa menjadi salah satu kabupaten yang tertib administrasi dan tata kelola pemerintahan yang baik. Hal tersebut seharusnya menjadi tolak ukur bahwa selama ini proses pencatatan data kependudukan masyarakat di Kabupaten belum terlaksana secara optimal dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene berupaya mengoptimalkan pelayanan dengan baik melalui program Pelayanan Keliling.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Didalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 1 ayat (6) mengenai pemerintahan daerah bahwa adanya penyerahan otonomi adalah hak, kewenangan, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan penduduk sesuai dalam sistem NKRI. Mengacu pada Undang-Undang di atas maka penanggulangan masalah pelayanan publik terutama dalam bidang administrasi kependudukan merupakan kewenangan daerah yang telah ditindak lanjuti oleh pemerintah Kabupaten Majene melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membuat sebuah program Pelayanan Keliling.

Dalam pelaksanaan penerbitan KTP-el, masyarakat Kabupaten majene mengalami kendala yakni beberapa kecamatan memiliki geografis yang cukup jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene, terutama pada Kecamatan Malunda dan Ulumanda. Jalur transportasi jalan yang berkelok-kelok yang rawan kecelakaan sehingga memerlukan waktu yang cukup lama untuk sampai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene.

Masih ada sekitar 4.989 masyarakat yang belum memiliki KTP-el di Kabupaten Majene pada Tahun 2017 serta Jarak antara masing-masing kecamatan dengan pusat pemerintahan di Kabupaten Majene cenderung cukup jauh hingga menempuh perjalanan hingga 1 sampai 3 jam perjalanan khususnya di Kecamatan Ulumanda (13 km) dan Malunda (22 km).

1.3. Penelitian Terdahulu

Hasil Penelitian sebelumnya merupakan ulasan singkat yang membahas dan mengupas masalah yang memiliki topik hampir sama dengan yang akan diteliti oleh penulis dalam penelitian ini. Peneliti dalam melakukan penelitiannya mengkaji beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti. Hal tersebut bertujuan untuk membandingkan hasil yang pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu dengan hasil penelitian yang akandilakukan oleh penulis untuk menjadi bahan rujukan atau sebagai bahan

pembandingan bagi peneliti dalam melakukan penelitian. Dalam penelitian ini peneliti mengkaji hasil penelitian dari beberapa penelitian yang dianggap peneliti memiliki topik yang berhubungan dan dianggap relevan dengan topik diangkat oleh peneliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan dari tiga penelitian sebelumnya yang akan penulis uraikan, terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan tiga penelitian sebelumnya. Pertama, terletak pada pembahasan program yang serupa yakni program jemput bola. Kedua, jurnal yang ditulis oleh Siti Zubaidah, Rusdi Laili, Dian Kristiawan, 2020. Fokus penelitiannya sama dengan penulis yakni KTP Elektronik. Ketiga, jurnal yang ditulis oleh Putri Wulandari dan Yunni Susanty, 2017 dan jurnal oleh Siti Zubaidah, Rusdi Laili, Dian Kristiawan, 2020 menggunakan metode penelitian yang sama dengan penulis yakni metode penelitian kualitatif.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan tiga penelitian sebelumnya. Pertama, jurnal oleh Putri Wulandari dan Yunni Susanty, 2017 fokus penelitiannya yakni Model, Inovasi, Mepeling Akta Kelahiran. Teori yang digunakan yakni penelitian naratif Sugiyono (2015). Lokasi penelitian Dispendukcapil Kota Bandung. Kedua, jurnal oleh Agus Piranda dan Zulkifli, 2019 fokus penelitiannya yakni Pelayanan, Jemput Bola, Akta kelahiran. Metode penelitian yakni metode penelitian kuantitatif. Teori yang digunakan yakni teori Dwight Waldo dalam Syafri, 2021;11. Lokasi penelitian Disdukcapil Kabupaten Lingga. Ketiga, jurnal oleh Siti Zubaidah, Rusdi Laili, Dian Kristiawan, 2020 fokus penelitiannya Pelaksanaan, Kegiatan Pelayanan Keliling, Perekaman E-KTP. Teori yang digunakan yakni teori Terry (2006:9-15). Lokasi penelitian Di Kecamatan Tanjung Lago Kabupaten Banyuasin.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Efektivitas Pembuatan KTP Elektronik melalui program Pelayanan Keliling di Kabupaten Majene. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan tiga penelitian sebelumnya. Pertama, jurnal oleh Putri Wulandari dan Yunni Susanty, 2017 fokus penelitiannya yakni Model, Inovasi, Mepeling Akta Kelahiran. Teori yang digunakan yakni penelitian naratif Sugiyono (2015). Lokasi penelitian Dispendukcapil Kota Bandung. Kedua, jurnal oleh Agus Piranda dan Zulkifli, 2019 fokus penelitiannya yakni Pelayanan, Jemput Bola, Akta kelahiran. Metode penelitian yakni metode penelitian kuantitatif. Teori yang digunakan yakni teori Dwight Waldo dalam Syafri, 2021;11. Lokasi penelitian Disdukcapil Kabupaten Lingga. Ketiga, jurnal oleh Siti Zubaidah, Rusdi Laili, Dian Kristiawan, 2020 fokus penelitiannya Pelaksanaan, Kegiatan Pelayanan Keliling, Perekaman E-KTP. Teori yang digunakan yakni teori Terry (2006:9-15). Lokasi penelitian Di Kecamatan Tanjung Lago Kabupaten Banyuasin. Teori yang digunakan adalah teori efektivitas menurut pendapat Gibson dan Steers dalam Sumaryadi, 2005: 107-108) yang terdiri dari 5 indikator yakni Produksi atau produktivitas, Mutu atau Kualitas, Efisiensi, Fleksibilitas, Kepuasan.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengidentifikasi Efektivitas Pembuatan KTP Elektronik melalui Program Pelayanan Keliling termasuk diantaranya penghambat serta upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene.

II. METODE

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode penelitian kualitatif. Tahap ini merupakan tahapan dari proses untuk memperoleh fakta dengan target dan fungsi tertentu. Kegunaan serta tujuan digunakan sebagai landasan dalam menjawab pertanyaan sehingga dapat menemukan jawaban yang sesuai fakta di lapangan. Pelaksanaan penelitian harus didasari keterampilan dan kemampuan guna memahami pokok permasalahan yang akan diteliti. Dalam memahami serta meneliti pokok masalah pada efektivitas Pembuatan KTP-el Melalui Program Pelayanan Keliling maka digunakan metode penelitian kualitatif. Menurut John Creswell (2013:2) menyebutkan bahwa “Metode penelitian adalah tahapan ilmiah untuk memperoleh fakta dengan kepentingan dan target yang akan dicapai.

Adapun aktivitas penulisan kali ini yang menggunakan deskriptif dengan pendekatan metode induktif. Metode induktif adalah metode yang digunakan dengan berfikir dan bertolak dari hal-hal yang khusus ke umum. Metode pendekatan induktif dapat memberikan solusi terhadap masalah dengan menemukan fakta yang nyata dari berbagai keadaan yang sudah terjadi. Dari beberapa fakta yang didapatkan, kemudian dapat disimpulkan sebuah kesimpulan umum suatu keadaan.

Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan Observasi dengan mengamati secara langsung fenomena sosial dan gejala-gejala yang terjadi. Data diperoleh dengan cara memandang, melihat, mengamati objek yang diteliti sehingga dengan itu peneliti memperoleh pengetahuan

Wawancara secara mendalam terhadap 7 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Seksi Pembuatan KTP-el, Kepala Seksi Kerja Sama dan Inovasi masing-masing 1 orang, Tim Program Pelayanan Keliling 4 Orang dan masyarakat (dalam hal ini masyarakat yang pernah dilayani Pembuatan KTP-el Melalui program Pelayanan Keliling).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data-data yang didapatkan selama penelitian di Kabupaten Majene, sehingga dapat diuraikan ke lima dimensi menurut Gibson dan Steers dalam Efektivitas Program Pelayanan Keliling dalam Pembuatan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene adalah sebagai berikut:

3.1. Produksi atau Produktivitas

Berdasarkan data yang didapatkan penulis dari alamat website dukcapil Kabupaten Majene (www.disdukcapil.majenekab.go.id) Pada Tahun 2018 yang belum perekaman sebanyak sekitar 0,97%, pada tahun 2019 sekitar 10,26%.

Berikut merupakan tabel jumlah penerbitan KTP Elektronik di Kabupaten Majene tahun 2020-2021.

Tabel 1.
Rekap Hasil Pelayanan KelilingDinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Majene Tahun 2021

NO.	KECAMATAN	JUMLAH KTP ELEKTRONIK YANG DITERBITKAN	KETERANGAN
1	Banggae	82	Tahun 2020
		67	Tahun 2021
2	Pamboang	103	Tahun 2020
		86	Tahun 2021
3	Sendana	142	Tahun 2020
		93	Tahun 2021
4	Malunda	148	Tahun 2020
		61	Tahun 2021
5	Ulumanda	98	Tahun 2020
		27	Tahun 2021
6	Tammerodo	152	Tahun 2020
	Sendana	75	Tahun 2021
7	Tubo Sendana	92	Tahun 2020
		41	Tahun 2021
8	Banggae Timur	156	Tahun 2020
		87	Tahun 2021
JUMLAH		1.510	

Sumber : Diolah oleh Penulis 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jumlah penerbitan KTP-el data program Pelayanan Keliling tahun 2020-2021 sebesar 1.510 KTP-el. Jumlah tersebut telah melampaui target sasaran capaian Program Pelayanan Keliling sebesar 10% dalam kurung waktu 2 tahun. Dapat diketahui dengan adanya program ini masyarakat jadi lebih tertib akan kepemilikan dokumen kependudukan yang akan diperlukan di kemudian hari. Dengan adanya program ini juga meningkatnya kepemilikan dokumen kependudukan Kabupaten Majene juga dapat Terintegrasi SIAK.

Berdasarkan informasi-informasi yang telah diperoleh, penulis dengan beberapa pihak serta didukung oleh data-data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene maka pembuatan KTP elektronik melalui program pelayanan keliling untuk kepemilikan dokumen kependudukan dinilai dari aspek produktivitasnya sudah terlaksana secara aktif.

3.2. Mutu atau Kualitas

Mutu atau kualitas adalah salah satu indikator untuk mengukur efektivitas Program Pelayanan Keliling pada saat proses pelaksanaan program ini. Mutu atau kualitas dapat dilihat dari aspek sarana dan prasarana pendukung program ini, kualitas sumber daya manusia yang menjalankan program ini, serta kualitas dari pelaksanaan program ini.

Sebagaimana yang disampaikan dalam wawancara oleh penulis kepada Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Majene, Ibu Hj. St. Arpah, S.Sos melalui wawancara secara langsung pada tanggal 6 Januari 2022 Pukul 09.00 WITA bertempat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene, beliau mengatakan bahwa: “Sarana dan Prasarana yang dibutuhkan selalu ada support dari bapak Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene termasuk dalam alat perlengkapan perekaman perlu diperhatikan dikarenakan jika perjalanan jauh dan kondisi jalan yang rusak, berkelok-kelok dan rawan kecelakaan serta longsor bisa mengakibatkan alat perekaman seperti kamera dan laptop mengalami kerusakan serta kondisi sinyal yang masih buruk di daerah Malunda dan Ulumanda. Terkhusus dalam hal transportasi, seperti yang kita ketahui tidak ada mobil Pelayanan Khusus untuk Program Pelayanan Keliling ini akan tetapi jika kita ingin turun ke Kecamatan atau Kelurahan untuk melakukan Pelayanan, Bapak Kepala Dinas Mengizinkan dan memberikan bantuan mobil dinasnya untuk digunakan dalam melakukan Pelayanan Langsung”.

Kemudian Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan kecakapan yang dimiliki seseorang untuk melakukan suatu hal. Kualitas petugas pemberi layanan Program Pelayanan Keliling sangat menentukan keberhasilan ataupun kualitas program yang akan dicapai. SDM yang menjalankan program ini merupakan aparatur yang telah dipastikan sudah memahami bidang tersebut. Aparatur serta petugas pelaksana yang menjalankan program ini sudah diberikan pengetahuan melalui sosialisasi tentang prosedur serta persyaratan program Pelayanan Keliling ini. Sebagaimana yang disampaikan dalam wawancara oleh penulis Kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bapak H. Muhammad Asri, SE.,M.Si melalui

wawancara langsung Pada tanggal 9 Januari 2022 Pukul 11.00 WITA bertempat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene, beliau mengatakan bahwa: “Dari hari kehari tentu saja dilakukan peningkatan, berbagai upaya dan trik kami lakukan seperti pemberian Sosialisasi tentang prosedur Program Pelayanan Keliling ini kepada Tim Pelayanan. Mereka juga telah berpengalaman dalam mengurus Penerbitan KTP-el sebelum adanya program ini. Dengan adanya inovasi-inovasi terbaru, para aparat serta petugas sangat bersemangat dalam melakukan Pelayanan Keliling ini. Jadi Kualitas Sumber Daya Manusia untuk menjalankan program Pelayanan Keliling ini tidak perlu lagi diragukan karena sudah mempunyai pengalaman yang cukup dalam menjalankan program ini”.

Berdasarkan dengan apa yang penulis lihat pada saat proses pengantaran, petugas memang bersikap ramah, sopan, telaten serta tetap berhati – hati dalam bertutur kata sehingga respon masyarakat akan program Pelayanan Keliling Sangat baik karena pada dasarnya banyak masyarakat yang membutuhkan dokumen kependudukan khususnya KTP-el. Peningkatan mutu atau kualitas dari program Pelayanan ini juga terus diperbaiki sehingga pembenahan yang dilakukan telah mendapatkan hasil ke arah yang lebih baik.

3.3. Efisiensi

Efektifnya program Pelayanan Keliling ini harus memperhatikan faktor – faktor berdasarkan efisiensi yaitu mulai dari pelaksanaan pelayanan dari proses masukan (input), kegiatan pelayanan (process) dan hasil (output).

1. Input

Masukan awal dari pelaksana Program Pelayanan Keliling ini adalah Adanya dasar regulasi Pelaksanaan Program Pelayanan Keliling. Regulasi ini yang kemudian menjadi dasar Program ini adalah Peraturan Daerah Kabupaten Majene Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene, Bapak H. Muhammad Asri, SE.,M.Si melalui wawancara langsung Pada tanggal 9 Januari 2022 Pukul 11.00 WITA bertempat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene, beliau mengatakan bahwa: “Program Pelayanan Keliling ini berjalan berdasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Majene sebagai dasar dikeluarkannya Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene No. 800/002/I/2018 Tentang Pembentukan Tim Pelayanan Keliling Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene Tahun Anggaran 2018. Pembentukan Tim Pelayanan Keliling ini sebagai dasar perbaikan dan percepatan terhadap Kepemilikan administrasi Kependudukan yang dimaksud disini adalah KTP-el. Dengan adanya regulasi maka ini merupakan perbaikan dari program-program yang sebelumnya”.

2. Proses

Proses adalah suatu alur dari pelayanan yang harus dilaksanakan petugas pelaksana serta pemohon pelayanan yang didahului oleh pelaporan peristiwa kependudukan. Proses pelaksanaan program dilaksanakan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene, Bapak H. Muhammad Asri, SE.,M.Si melalui wawancara langsung Pada tanggal 9 Januari 2022 Pukul 11.00 WITA bertempat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene, lanjutan dari pernyataan sebelumnya beliau mengatakan bahwa: “Program Pelayanan Keliling ini merupakan program perbaikan dari pelayanan yang telah dilakukan sebelumnya. Sebelum adanya program ini masyarakat harus datang ke kantor disdukcapil Kabupaten Majene untuk melakukan pelaporan peristiwa Kependudukan termasuk KTP-el namun sekarang tidak lagi. Jadi waktu yang diperlukan masyarakat tidak lagi memerlukan waktu yang lama”.

3. Output

Output yang dihasilkan dari program Pelayanan Keliling adalah KTP-el yang dicetak dalam waktu 5 menit sesuai pada SOP penerbitan KTP-el. Hasil dari Program Pelayanan Keliling ini berbentuk dokumen yang dapat diterima masyarakat dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Karena proses pelayanan melalui program Pelayanan Keliling dilakukan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Tabel 2.
Laporan Perkembangan Perikaman KTP-el Data Pelayanan Kabupaten Majene Tahun 2021

NO.	KECAMATAN	WAJIB KTP-EL	KEPEMILIKAN KTP-EL s/d SEKARANG						% YG BLM MEMI LIKI
			YG SDH MEREKA M	YG SDH MEMILIKI	PENE RBITA N KTPE L BARU BULA N INI	JUMLAH s/d BULAN INI	YG BEL UM ME MILI KI	% KEPEMILI KAN	
1	2	3	4	5	6	7 (5+6)	8 (4-7)	9(7/4*100)	10(8/4*100)
1	BANGGAE	29.129	31.029	30.893	131	31.024	5	99,98	0,02
2	PAMBOANG	15.997	17.122	17.023	93	17.116	6	99,96	0,04
3	SENDANA	16.206	17.215	17.123	83	17.206	9	99,95	0,05
4	MALUNDA	12.900	13.502	13.319	175	13.494	8	99,94	0,06
5	ULUMANDA	6.316	6.549	6.443	97	6.540	9	99,86	0,14
6	TAMMERODO SENDANA	8.495	9.003	8.932	67	8.999	4	99,96	0,04
7	TUBO SENDANA					6.751	2	99,97	0,03

		6.396	6.753	6.739	12				
8	BANGGAE TIMUR	22.352	23.862	23.809	47	23.856	6	99,97	0,03
JUMLAH		117.791	125.035	124.281	705	124.986	49	99,96	0,04

Sumber: DKB sem 1 Tahun 2021 dan SIAK Pelayanan 2021

Berdasarkan Tabel Di atas pada Tahun 2021 Kepemilikan KTP-el mencapai 99,96 % Kepemilikan KTP-el, Sebanyak 0,04% belum memiliki KTP-el dikarenakan belum dicetak (belum umur 17 Tahun) sehingga hampir mencapai 100%.

Ditinjau dari 3 (tiga) faktor yang telah dijelaskan di atas ketiga faktor telah terpenuhi. Tujuan program Pelayanan Keliling adalah program untuk Mempercepat Kepengurusan dan Kepemilikan Dokumen Kependudukan khususnya KTP-el, dilihat dari proses pelaksanaannya penulis menyimpulkan bahwa menurut indikator efisiensi sudah efektif.

3.4. Fleksibilitas

Fleksibilitas merupakan kemampuan dari sebuah organisasi untuk mengubah ketentuan prosedur standar operasinya jika lingkungannya berubah.

Fleksibilitas dalam Program Pelayanan Keliling dapat dilihat dari bagaimana kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene untuk beradaptasi dari SOP yang lama ke SOP program Pelayanan Keliling ini, kemudian strategi untuk menyesuaikan dengan program Pelayanan Keliling ini.

Program Pelayanan Keliling dalam proses Kepengurusan KTP-el diadakan setiap tahun, baik itu diawal pertengahan atau diakhir tahun disesuaikan dengan kondisi lapangan dan kebutuhan masyarakat. Hal ini diperjelas berdasarkan wawancara penulis kepada Kepala Seksi identitas Penduduk, Bapak Basrianto, S.Si melalui wawancara langsung Pada tanggal 12 Januari 2022 Pukul 10.30.00 WITA bertempat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene, beliau mengatakan bahwa: “Semua unsur dapat beradaptasi dengan SOP Program Pelayanan Keliling dilaksanakan setiap tahun, baik itu diawal pertengahan atau diakhir tahun disesuaikan dengan kondisi lapangan dan kebutuhan masyarakat. Untuk Persyaratan Berkas yang dilayani di Kantor disdukcapil dengan program Pelayanan Keliling tidak ada perbedaan serta Saya sangat bersyukur masyarakat tidak harus ke kantor, masyarakat yang belum bisa melakukan perekaman seperti penyandang disabilitas dan orang sakit merasa terbantu karena mendapatkan hak kependudukannya”.

Penerima Pelayanan dalam hal ini masyarakat juga harus menyesuaikan dengan program Pelayanan Keliling ini, apalagi program ini sudah ada regulasi yang mengatur jalannya program. Menurut keterangan dari Bapak Rusman pada tanggal 27 Januari 2022 pukul 10.00 WITA, beliau mengatakan bahwa: “Saya hanya mengikuti instruksi dari petugas ketika diminta untuk melengkapi persyaratan kelengkapan berkas untuk mengurus KTP-el ini.” Menurut Keterangan dari Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene Bapak Kusmiran, S.Sos., M.Adm.Pemb. melalui wawancara

secara langsung pada tanggal 10 Januari 2022 pukul 14.39 WITA bertempat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene, beliau mengatakan bahwa: “Dalam proses pelayanan masyarakat terlebih dahulu melakukan registrasi. Namun, jika tidak mempunyai atau lupa membawa KK, Akta Kelahiran untuk mengurus KTP-el maka masyarakat yang bersangkutan harus tetap mengikuti prosedur yang ada dengan terlebih dahulu melengkapi dokumen persyaratan tersebut atau kembali kerumah mengambil dokumen yang bersangkutan tanpa melakukan antrian lagi”.

Keterangan di atas menjelaskan bahwa pelaksana program serta penerima program dapat menyesuaikan dengan pelaksanaan program Pelayanan Keliling karena tidak memiliki strategi – strategi baru yang berubah secara signifikan. Pelayanan melalui program Pelayanan Keliling ini tidak mempunyai strategi – strategi khusus pada proses pelaksanaannya. Sehingga fleksibilitas dari pelaksanaan program sudah cukup efektif.

3.5. Kepuasan

Dalam indikator ini penulis membagi kepuasan menjadi 3 (tiga) aspek sebagai berikut:

1. Kesigapan Petugas Pelaksana

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pada saat proses Pengantaran KTP-el, Bapak Rahmat pada tanggal 28 Januari 2022 Pukul 15.00 WITA bertempat di Pasar Sentral Kabupaten Majene, beliau mengatakan bahwa: “Saya sangat bersyukur dengan adanya program ini dikarenakan memudahkan saya dalam mengurus pembuatan KTP-el dan tidak mengganggu waktu saya yang pekerjaan sehari-hari harus berdagang di Pasar tidak perlu meninggalkan pekerjaan saya terlalu lama untuk datang ke Kantor Disdukcapil Kabupaten Majene”.

Sesuai dengan fakta yang terjadi dilapangan penulis dengan aparat Kelurahan mengantarkan langsung KTP-el yang telah selesai dicetak melalui Proses Pelayanan Keliling dan tidak membutuhkan waktu yang lama, Oleh karena itu Kesiapan petugas pelaksana memberikan kepuasan kepada masyarakat.

2. Sikap dan Etika Petugas Pelaksana

Sikap dan etika petugas pelaksana dinilai dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan sikap dan perilaku yang ramah, sopan santun serta bersungguh – sungguh.

Adapun wawancara yang penulis lakukan dengan salah satu masyarakat, Ibu Indriani pada tanggal 27 Januari 2022 pukul 10.00 WITA mengatakan bahwa: “Dari yang saya lihat serta rasakan sendiri sikap petugas ramah serta sopan dalam memberikan penjelasan – penjelasan berkaitan dengan program ini. Keadaan saya yang sedang tidak terlalu stabil ini sangat mudah memahami apa yang dijelaskan oleh petugas dengan pemilihan kata yang sopan”.

Melihat fenomena yang terjadi di lapangan, Sikap dan etika dari petugas pelaksana memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

3. Keamanan dan Kenyamanan

Keamanan serta kenyamanan dari masyarakat merupakan prioritas utama dalam pelayanan pada Program Pelayanan Keliling ini.

Terkait dengan hal itu, Penulis juga mewawancarai masyarakat pada saat proses pelayanan keliling, Ibu Handa pada tanggal 27 Januari 2022 Pukul 10.15 WITA mengatakan bahwa: “Pada saat awal untuk melengkapi persyaratan, aparat Tim Pelayanan Keliling menjelaskan bahwa pengiriman KTP-el yang telah selesai dicetak akan di antarkan langsung di Kepala Lingkungan dan akan diserahkan kepada kami”. Berdasarkan dari wawancara tersebut, penulis mengambil kesimpulan bahwa masyarakat sangat puas dengan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene melalui program Pelayanan Keliling, sehingga hanya perlu ditingkatkan dan dimaksimalkan sehingga Program ini kedepannya semakin baik.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan Program Pelayanan Keliling ini memberikan banyak dampak positif serta kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus Dokumen Kependudukannya khususnya KTP Elektronik. Penulis menemukan temuan penting yakni Kepemilikan Dokumen Kependudukan masyarakat khususnya KTP Elektronik meningkat dikarenakan masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke Kantor Disdukcapil untuk mengurus Dokumen Kependudukan mereka. Sama halnya dengan temuan Putri Wulandari dan Yunni Susanty (2017), Agus Piranda dan Zulkifli (2019), Siti Zubaidah, Rusdi Laili, Dian Kristiawan (2020) bahwa dengan adanya Pelayanan Jemput Bola atau Pelayanan Keliling ini sangat membantu dan memudahkan masyarakat dalam mengurus Dokumen Kependudukannya.

Pencapaian tujuan suatu program dalam pelaksanaannya selalu ada hambatan yang mengikutinya, dalam program Pelayanan Keliling pun ada hambatan yang dialami oleh penyelenggara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan selalu dicari solusi dari hambatan tersebut agar terciptanya tujuan dari program Pelayanan Keliling diantaranya Kurangnya Pemahaman Masyarakat mengenai SOP Program Pelayanan Keliling, Seperti yang dijelaskan lebih lanjut oleh Ibu Mia Pada tanggal 27 Januari 2022 pukul 10.05 WITA, bahwa “Saya memang tidak mengetahui mengenai SOP dari program ini, saya hanya melengkapi kelengkapan berkas dan kemudian menerima jadi KTP elektronik. Saya hanya mengikuti intruksi dari Pihak Tim Pelayanan tentang tahapan-tahapan serta persyaratan Pembuatan KTP-el tanpa adanya pendampingan dari tim Pelayanan Keliling saya merasa kebingungan dalam mengurus KTP-el saya. Selanjutnya Kurangnya Fasilitas Penunjang Pelaksanaan Program yakni belum memiliki mobil pelayanan khusus yang hanya memanfaatkan mobil Kepala Dinas Disdukcapil Kabupaten Majene itupun hanya berjumlah satu buah, layaknya temuan Putri Wulandari dan Yunni Susanty(2017). Selanjutnya karakteristik dari program ini yakni respond masyarakat yang sangat positif yang

awalnya masyarakat malas untuk mengurus Dokumen Kependudukannya karena pekerjaan atau kesibukan lain dengan adanya Program Pelayanan Keliling masyarakat hanya perlu mendatangi Kecamatan Terdekat atau Kelurahan bahkan menunggu di Rumah untuk dilayani oleh Tim Pelayanan Keliling. Artinya pemerintah setempat melalui Disdukcapil Kabupaten Majene berhasil menumbuhkan kesadaran masyarakat untuk mengurus Dokumen Kependudukannya pada interval yang cukup baik sesuai dengan hasil penelitian Agus Piranda dan Zulkifli (2019).

3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan faktor penghambat seperti Kondisi jalan yang rusak dan berkelok-kelok, rawan kecelakaan dan sering terjadi Longsor Khususnya pada daerah Malunda dan Ulumanda, serta masih minimnya jangkauan jaringan untuk daerah terpencil di Kabupaten Majene yang masih menjadi kendala hingga saat ini.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Efektivitas Program Pelayanan Keliling dalam Penertiban Administrasi Kependudukan yang diukur berdasarkan teori efektivitas menurut pendapat Gibson dan Steers dalam Sumaryadi, 2005: 107-108) secara umum sudah tercapai yaitu dilihat dari pelaksanaan program Pelayanan Keliling pada saat dilapangan. Akan tetapi Pelaksanaannya Di Lapangan Masih terdapat hambatan seperti Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai SOP Program Pelayanan Keliling, tidak adanya mobil pelayanan khusus, kondisi perjalanan yang cukup jauh, rusak dan berkelok-kelok khususnya pada daerah malunda dan ulumanda sehingga bisa mengakibatkan gangguan pada alat perekaman seperti kamera dan laptop, serta gangguan jaringan pada server untuk daerah-daerah terpencil di Kabupaten Majene yang bisa menghambat jalannya program Pelayanan Keliling.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga memiliki banyak keterbatasan dikarenakan kondisi jalan yang rusak dan rawan longsor yang harus dilalui pada saat melakukan pelayanan sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Gibson dan Steers.

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 Program Pelayanan Keliling untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

VI. DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu PendekatanPraktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Creswell, John W. 2013. *Research Design (Pendekatan Kualitatif, kuantitatif, dan Mixed)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Hasan, Erliana. 2011. *Filsafat Ilmu dan Metodologi Penelitian Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Galia Indonesia.

Kumar, Ranjit. 2005. *Research Methodology: A Step-by-Step Guide for Beginers, Second Edition*. London: Sage Publication.

Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama.

Nazir, Moh.2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Simangunsong, Fernandes. 2017. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.

Solichin Abdul Wahab. 2008. *Analisis Kebijakan dari formula ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi*, Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R &D*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2011. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi, Arikunto. 2005. *Evaluasi Program Pendidikan (Pedoman Teoritis praktis bagi Mahasiswa dan Paraktis pendidikan)*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sumaryadi, Nyoman. 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta : Citra Utama.

Taufiqurokhman. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Banten : UMJ Press

Tayibnapis, Farida Yusuf. 2008. *Inovasi Program dan Instrumen Evaluasi Untuk Program Pendidikan dan Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

<https://www.disdukcapil.majenekab.go.id/page/data-wajib-ktp> diakses pada tanggal 2 September 2021 pukul 08.44

<https://humas.majenekab.go.id/profil-majene/> diakses pada tanggal 3 September 2021 pukul 12.07

https://dukcapil.kemendagri.go.id/files/UU/2013/UU_NO_24_TAHUN_2013.pdf diakses pada tanggal 4 September 2021 pukul 08.28

<https://humas.majenekab.go.id/2020/06/28/jemput-bola-inovasi-layanan-administrasi-kependudukan-di-kecamatan/> diakses pada tanggal 5 September 2021 pukul 06.35

