DOI: https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3119
P-ISSN: 2715-5218
Available Online at: http://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie
Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Fakultas Perlindungan Masyarakat
Institut Pemerintahan Dalam Negeri

EVALUASI PELAKSANAAN PELAYANAN KTP ELEKTRONIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN POLEWALI MANDAR PROVINSI SULAWESI BARAT

St. Asmarani Hindi
Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat
Email: asmaranihindi.ah@gmail.com
Received: 04-04-2023, Accepted: 14-08-2023; Published Online: 06-09-2023

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada permasalahan berupa hasil capaian dari rekam data bagi penduduk yang belum melakukan perekaman sebanyak 49.908 warga dari yang seharusnya 303.684 orang yang terbagi ke dalam16 kecamatan. Padahal urgensitas perekaman E-KTP menjadi hal yang wajib dipenuhi sebagai dokumen penting untuk menunjang berbagai kepentingan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalis, mengkaji dan mendeskripsikan faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi pelaksanaan pelayanan serta upaya mengatasi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan KTP Elektronik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar, Provinsi Sulawesi Barat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi yang selanjutkan akan diolah menjadi data penelitian. Kemudian penelitian dilakukan dengan memperoleh informasi menggunakan model operasionalisasi konsep menggunakan teori evaluasi kebijakan oleh Peter H Rossi dan Howard E Freeman dalam Mulyadi (2016:113). Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu evaluasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pelaksanaan pelayanan KTP elektronik sudah berjalan dengan baik. Dalam pelaksanaan pelayanan KTP elektronik sudah berjalan dengan baik. Faktor-faktor penghambat pelaksanaan pelayanan KTP elektronik yaitu masyarakat kekurangan informasi, kebersediaan masyarkat masih kurang, sarana dan prasarana yang kurang mendukung sedangkan faktor pendukungnya yaitu kerja sama tim Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang cukup baik sehingga masyarakat ikut mendukung program KTP elektronik. Adapun upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan KTP elektronik yaitu memaksimalkan penggunaan sarana dan prasarana yang ada, melibatkan seluruh pihak untuk mensosialiasikan KTP elektronik dan memberikan pelayanan yang membuat masyrakat merasa nyaman.
Kata kunci: Pelayanan Publik, KTP Elektronik.

ABSTRACT

This study focuses on problems in the form of achievements from data records for residents who have not recorded as many as 49,908 residents from the supposed 303,684 people divided into 16 sub-districts. Even though the urgency of recording E-KTP is something that must be fulfilled as an important document to support various interests. The purpose of this study is to know, analyze, study and describe the supporting factors and inhibiting factors of service implementation as well as efforts to overcome obstacles in the implementation of Electronic KTP services carried out by the Population and Civil Registration Office of Polewali Mandar Regency, West Sulawesi Province. The method used in this study is a qualitative approach with data collection techniques in the form of interviews, observations and documentation which will then be processed into research data. Then the research was conducted by obtaining information using the concept operationalization model using policy evaluation theory by Peter H Rossi and Howard E Freeman in Mulyadi (2016: 113). The findings obtained by the author in this study are that the evaluation of the services of the Population and Civil Registration Office in the implementation of electronic ID card services has gone well. The implementation of electronic ID card services has been running well. The inhibiting factors for the implementation of electronic KTP services are the community lack of information, the willingness of the community is still lacking, the facilities and infrastructure are less supportive while the supporting factor is the cooperation of the Population and Civil Registration Office team which is good enough so that the community supports the electronic KTP program. The efforts made to overcome obstacles in

the implementation of electronic ID card services are maximizing the use of existing facilities and infrastructure, involving all parties to socialize electronic ID cards and provide services that make people feel comfortable.
Keywords: *Public Service, Electronic ID card.*

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara berlandaskan hukum yang menjamin hak kepada seluruh masyarakat sesuai dengan perundang-undangan yang telah diatur. Salah satu hak tersebut yaitu memperoleh pelayanan yang baik dan menjamin pelayanan itu berjalan dengan baik. Kebutuhan masyarakat dapat dikatakan efektif jika masyarakat bisa dengan mudah mendapatkan pelayanan dengan cara pelayanan atau prosedur yang cepat dan akurat yang berimbas pada kepuasan terhadap pengguna layanan.

Adapun terkait dengan pelayanan, dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas antara warga, penduduk dengan pemerintah guna memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai ketentuan dalam undang- undang untuk tiap masyarakat negara, warga ataupun penduduk atas benda serta jasa. Salah satu jenis dari pelayanan publik merupakan layanan administratif. Instansi pelaksana pelayanan publik yang berwenang dalam kepengurusan administrasi penduduk di Indoneisa ialah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Dalam konteks pelayanan yang diberikan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus menyelenggarakan kegiatan sesuai dengan mutu yang telah disepakati. Pelayanan bermutu salah satunya ialah adanya pemenuhan sarana pelayanan yang dapat menunjang pemberian pelayanan yang baik dan memenuhi kualitas standar yang telah ditetapkan. Jika hal tersebut sudah terlaksana dengan optimal maka aparatur pemerintah bisa dikatakan telah melaksanakan tugas sebagai pelayan publik yang ideal dan berhasil. Hal tersebut juga menunjang pelaksanaan salah satu fungsi pemerintah, yakni melakukan pelayanan terhadap masyarakat yang menyangkut aspek dari hal kecil hingga pelayanan dalam jangkauan yang luas seperti dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang kesehatan, pendidikan dan sebagainya. Pemenuhan pelayanan tersebut, dimulai dari kepemilikan dokumen kependudukan yang valid dan legal. Itulah yang menjadi hal penting mengapa sangat diperlukan pelayanan kependudukan bagi penduduk di Indonesia.

Pelaksanaan pelayanan tidak terlepas dari kemajuan terknologi infomasi

dan komunikasi pada berbagai aspek kehidupan. Seperti yang tercantum dalam UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. *E-Government* diterapkan oleh pemerintahan untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratsi, jujur, adil, bersih, transparan, responsif, bertanggung jawab, efektif dan efisien. Agar memberikan kenyamanan bagi masyarakat serta meningkatkan partisipasi publik, transparansi, dan meningkatkan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat.

Implementasi *e-Government* pada bentuk pelayanan publik dengan basis teknologi yang sedang berlangsung saat ini di bidang pemerintahan seperti E-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk). E-KTP merupakan salah satu program baru yang ditempuh oleh pemerintah dengan *database* kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada masyarakat Indonesia dengan sistem biometrik yang ada didalamnya. Adapun tujuannya agar dapat memberikan data tentang kependudukan yang akurat mengingat jumlah penduduk yang sangat besar di Indonesia. Dengan demikian, pemerintah menerapkan *e-Government* untuk menyatukan data setiap pemilik E-KTP dalam satu *database* nasional sehingga setiap penduduk hanya membutuhkan satu e-KTP saja.

Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang diberikan untuk masyarakat adalah pelayanan KTP Elektronik sebagai kartu tanda identitas yang sah secara nasional sesuai dengan domisili masyarakat setempat. KTP Elektronik dapat dimiliki oleh penduduk yang telah berusia 17 tahun. KTP Elektronik yang berlaku saat ini memiliki sistem biometrik sehingga data dari penduduk masuk kedalam *database* nasional yang dilengkapi dengan sistem pengamanan khusus, sehingga data yang ada dalam E-KTP tidak dengan mudah dipergunakan oleh orang-orang yang tidak bertanggungjawab.

Salah satu daerah yang turut menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan adalah Kabupaten Polewali Mandar. Namun pada proses pelaksanaan kepengurusan dokumen kependudukannya masih terdapat kendala-kendala. Salah satunya adalah mekanisme pengurusan E-KTP yang dianggap rumit oleh sebagian kalangan masyarakat, padahal setiap penduduk diwajibkan untuk memiliki E-KTP.

Kerumitan yang terjadi seperti ketika melengkapi persyaratan yang menuntut masyarakat mengurus persyaratan tersebut dari tingkat RT sampai berakhir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang memakan waktu yang

cukup lama, serta tenaga dan biaya yang dikeluarkan. Dengan penerbitan yang belum bisa dipastikan. Selain itu terdapat pula kendala-kendala teknis lainnya yang dapat menghambat proses pelayanan E-KTP ini seperti mesin yang *error*, kekurangan blanko, listrik yang mendadak mati dan terkendalanya jaringan.

Hal tersebut terutama di bagian wilayah kecamatan atau distrik sehingga berimbas pada terhambatnya pelayanan pembuatan E-KTP. Padahal tidak sedikit warga Kabupaten Polewali Mandar yang berada di pada Kawasan yang jauh, sehingga akan menyulitkan masyarakat ketika melakukan proses pembuatan E-KTP.

Adapun berkaitan dengan penyelenggaraan pembuatan dokumen E-KTP, berdasarkan data dari Dukcapil (2021), hasil capaian dari rekam data bagi penduduk wajib KTP di Kabupaten Polewali Mandar terdapat sebanyak 49.908 dari total jumlah calon pemilih pada pemilu sebanyak 303.864 jiwa. Adapun data tersebut tersebar ke dalam 16 kecamatan Data jumlah penduduk wajib KTP yang belum melakukan perekaman E-KTP tahun 2019 tersebut disajikan ke dalam tabel berikut.

Tabel 1
Jumlah Penduduk Wajib KTP Per Kecamatan yang Belum Melakukan Perekaman E-KTP Tahun 2019

No	Kecamatan	Jumlah (Jiwa)
1.	Tinambung	1.331
2.	Campalagian	12.353
3.	Wonomulyo	4.813
4.	Polewali	6.216
5.	Tutar	592
6.	Binuang	5.003
7.	Tapango	2.512
8.	Mapilli	4.570
9.	Matangnga	475
10.	Luyo	4.119
11.	Limboro	1.565
12.	Balanipa	3.054
13.	Anreapi	316
14.	Matakali	3.673
15.	Alu	2.274
16.	Bulo	1.155
Jumlah		**49.908**

Sumber:https://regional.kompas.com/read/2019/02/14/23063661/53019-warga-polman-belum-lakukan-perekaman-e-ktp

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa pada tahun 2019 terdapat 19% warga yang belum melaksanakan rekam data kependudukan. Padahal kepemilikan E-KTP menjadi hal yang urgensi seperti dukungan pemenuhan akan hak pelayanan kesehatan, keuangan, pendidikan, partisipasi politik dan hal lainnya. Hal

tersebut dapat dipahami bahwa terdapat faktor yang menjadi andil belum berjalannya perekaman E-KTP secara efektif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali. Beberapa faktor tersebut diantaranya jumlah masyarakat di Kabupaten Polewali Mandar untuk hadir dalam perekaman data belum maksimal, masih banyak masyarakat yang belum taat aturan karena keterbatasan blanko dan minimnya sarana yang mengakibatkan antrian yang Panjang proses pembuatan E-KTP.

TINJAUAN TEORITIS

1. Teori Evaluasi

Dalam pembelajaran Studi Kebijakan Publik akan selalu menyangkut tentang evaluasi. Evaluasi merupakan suatu proses mengetahui tingkat berhasilnya dan efektifnya suatu implementasi kebijakan publik yang telah dibuat atau ditetapkan. Kemudian memberikan sebuah penilain atau kritik untuk mengetahui seberapa lama kebijakan itu bertahan dan apa yang harus diperbaharui nantinya. Evaluasi juga merupakan salah satu proses bagaimana bentuk implementasi suatu kebijakan publik yang telah ditetapkan dan apa dampak yang ditimbulkan lalu menilai hasilnya apakah kebijakan tersebut masih bisa digunakan pemerintah untuk sebuah intervensi bagi kebijakan selanjutnya.

Peter H Rossi dan Howard E Freeman (1985) mengatakan bahwa "*evaluation research is a systematic application of social research procedures in asessing the conceptualization and design, implementation, and unity of social intervention programs*." Penjelasannya adalah penelitian evaluasi adalah sebuah aplikasi aturan penelitian sosial yang sistematis dalam menilai konseptualisasi dan perancangan, implementasi, dan kesatuan program intervensi sosial.

Menurut Peter H Rossi dan Howard Freeman dalam Mulyadi (2016:113) menjelaskan bahwa evaluasi pelayanan terbagi menjadi dua yaitu isi pelayanan dan evaluasi pelayanan. Dalam dimesi isi pelayanan memiliki empat indikator yaitu konseptualisasi dan perancangan, implementasi pelayanan, kesatuan program intervensi sosial, dan kedudukan pengambilan keputusan. Untuk dimensi evaluasi pelayanan memiliki empat indikator yaitu sumber daya manusia, sarana dan prasarana, kepuasan masyarakat serta faktor penghambat.

Adapun pendapat William Dunn dikutip oleh Suratman (2017:160-161), bahwa evaluasi diartikan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*), dan penilaian (*assesment*). Hal tersebut dimaksudkan spesifik berkenaan dengan evaluasi yang berhubungan dengan

produksi informasi mengenai nilai atau kegunaan hasil kebijaksanaan. Evaluasi kebijakan merupakan salah satu kegiatan untuk menilai level pencapaian tujuan kebijakan. Kemudian Wirawana dalam Fatimah (2015 :4) mengemukakann bahwa "Evaluasi merupakan suatu pencapaian untuk menyatukan informasi tentang objek evaluasi dan menilai objek evaluasi lalu membandingkannya dengan standar evaluasi. Hasil dari evaluasi terebut dapat berupa objek, evaluasi yang selanjutnya dipakai untuk mendaptakan keputusan objek evaluasi. Objek evaluasi tersebut berupa kebijakan, proyek, program, pegawai, orang, benda dan lain-lain."

Dalam evaluasi harus ada yang ingin dicapai dalam pelaksanaan kebijakan, dengan demikian tujuan evaluasi menurut H. Weiss dalam Mulyadi (2016:113) mengutarakan "*to measure the effect of a Program against the goals it set to accomplish as a means of contributing to subsequent decision making about the program improving future programming*". Weiss menyatakan bahwa tujuan analisis evaluasi adalah cara menlakukan pengukuran efek serta efek dari sebuah program atau kebijakan yang ada pada masyarakat.

Dunn (2005:608) juga mengemukakan bahwa evaluasi memiliki beberapa karakteristik dan beberapa perbedaan dari analisis kebijakan lainnya, sebagai berikut :

1) Fokus nilai, dimana tidak hanya mengumpulkan indormasi namun memastikan kebijakan yang dilakukan berjalan sebagaimana mestinya, oleh karena itu nilai inilah yang menjadi tujuan evaluasi,
2) Interdependensi fakta nilai dimana suatu program kebijakan dikatakan baik maupun buruk dengan melihat dampak secara umum. Sehingga dalam pelaksanaannya didukung oleh seluruh perangkat dan instansi lain dalam menjadi bukti kebenaran dari kebijakan yang diterapkan.
3) Orientasi Masa Kini dan Masa Lampau. Evaluasi kebijakan memiliki orientasi yang diharapkan menjadi tujuan dan rekomendasi pada masa depan.
4) Dualitas Nilai. Setiap kebijakan memilik banyak tujuan yang menjadi model perumusan kebijakan dimasa yang akan datang yang memungkinkan tercapainya tujuan dan sasaran kebijakan publik.

Berdasarkan pendapat dari para ahli, maka dapat dipahami bahwa evaluasi pelayanan merupakan sebuah aplikasi aturan dari penelitian sosial tentang pengukuran akan implementasi suatu kebijakan, dalam hal penelitian ini yang dimaksud ialah evaluasi pelayanan E-KTP. Hal ini diperlukan untuk menganalisis dan

mengukur sejauh mana pelaksanaan pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar.

2. Teori Pelayanan Publik

PeIayanan pubIik atau peIayanan umum sesuai pendapat Wasistiono dalam buku Kadir (2015 :130) penjelasnnya peIayanan pubIik merupakan bantuan jasa oleh pemerintah untuk masyarakat, pihak swasta atas nama pemerintah dan pihak swasta kepada masyarakat, dengan tanpa pembayaran sepersenpun untuk memenuhi kebutuhan dana atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian hal tersebut dapat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas tidak hanya instansi pemerintah tetapi juga pihak swasta. Pelayanan publik yang dijalankan oleh instansi pemerintah memiliki motif sosial dan politik yaitu menjalankan tugas pokoknya dan mencari dukungan suara. Sedangkan peIayanan publik swasta memiliki motif ekonomi yaitu mencari keuntungan.

Pendapat Hayat (2017:22) pelayanan publik merupakan kegiatan melayani kebutuhan yang berurusan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah meIayani secara holistik aspek pelayanan dasar yang diperlukan oleh warga agar dipenuhi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelayanan publik sebagai suatu sistem yang dibangun pada pemerintahan buat memenuhi unsur kepentingan rakyat.

Menurut pendapat Kotler dalam Sampara Lukman di dalam buku Nurdin (2016:8) mengungkapkan bahwa "Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang saling menguntungkan di dalam suatu perkumpulan dan persatuan. Walapun hasilnya nanti tidak terikat dengan produk secara nyata." Sampara pun berpendapat pula bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas atau urusan aktivitas yang lansung berinteraksi dengan seseorang yang satu dengan yang lainnya ada menjamin puasnya pelanggan tersebut.

Fitzsimmons berpendapat di dalam buku Nurdin (2019:20-21) bahwa terdapat 5 (Iima) indikator peIayanan publik, yaitu:

1. Keterandalan (*realibility*); kemauan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Keresponsifan (*responsiveness*); kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan
3. Keyakinan (*confidence*); pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menim-bulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance

4. Empati (*empathy*); syarat untuk peduli, memberikan perhatian, pribadi bagi pelanggan
5. Berwujud (*tangible*); penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Pengaruh pada proses pelayanan publik, Daraba (2019:147) menjelaskan bahwa "Tingginya kepercayaan publik membuat pemerintah menjadi lebih legitimate dan mendapatkan dukungan yang memadai dari warga. Warga percaya bahwa pemerintah akan mengambil tindakan yang adil dan bijak untuk memaksakan terjadinya transfer dari mereka yang mendapatkan manfaat kepada mereka yang harus membayar kerugian sehingga akhirnya semua pihak diuntungkan oleh pelaksanaan kebijakan publik itu."

Menurut Dahyar Daraba (2015:15) mengungkapkan upaya mengatasi kendala peiayanan administrasi tentunya membutuhkan sebuah strategi yang mampu memberikan solusi yang terbaik dari setiap permasaIahan. beberapa upaya yang dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Memberikan pendidikan dan pelatihan kepada staf guna meningkatkan keterampilan dalam pelayanan serta mengetahui tupoksi dalam aktifitas pelayanan publik.
2. Menyiapkan standar operasional prosedur bertujuan agar masyarakat mengetahui tahapan prosedur layanan, biaya hingga waktu pelayanan.
3. Penyediaan Sarana dan Prasarana menjadi pendukung yang dalam pengadaannya berupa internet serta sarana lain yang mempermudah dalam kecepatan pemberian layanan kepada masyarakat.

Berdasarkan pendapat Dahyar Daraba diatas tentang solusi yang digunakan untuk mengatasi kendala yang terjadi pada pelayanan administrasi dapat disimpulkan bahwa diklat kepegawaian perlu dilakukan, penyampaian SOP kepada masyarakat dan ketersediaan sarana dan prasarana menjadi beberapa upaya yang dapat dilakukan.

Kaitannya dengan proses pembuatan E-KTP sebagai tolak ukur bagaimana pelayanan pembuatan dokumen kependudukan ini berlangsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar. Sehingga teori ini memiliki keterkaitan yang dapat digunakan sebagai dasar dalam menganalisis evaluasi pelaksanaan pelayanan E-KTP.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif dengan pendekatan induktif. Pendekatan tersebut

dipilih bertujuan untuk membangun dan memperkuat teori berdasarkan fakta di lapangan yang sesuai dengan peristiwa yang terjadi. Penelitian ini disajikan dengan penjelasan secara deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan diantaranya wawancara, observasi dan studi dokumentasi dimana data yang terhimpun nantinya akan diolah sebagai dasar analisis dalam penelitian. Pada penelitian kualitatif, semakin dalam dan tergali suatu data maka dapat dikatakan bahwa semakin baik kualitas penelitian yang dilakukan. Alasan peneliti memilih penelitian kualitatif dikarenakan penelitian kualitatif bersifat fleksibel serta memungkinkan adanya interaksi yang mendalam antara peneliti dan tidak terduga maka akan lebih mudah untuk melakukan penyesuaian. Pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling* dimana informan tersebut terdiri dari 5 orang pegawai Disdukcapil Kabupaten Polewali Mandar dan 11 orang masyarakat yang peneliti pilih berdasarkan kapabilitas nya dalam menjawab pertanyaan yang diajukan melalui wawancara. Teori yang digunakan adalah Evaluasi Kebijakan oleh Peter H Rossi dan Howard E Freeman (2016:113) dengan 2 dimensi yaitu isi kebijakan dan evaluasi pelayanan, teori ini menjadi penting karena digunakan sebagai alat analisis untuk memahami secaa mendalam mengenai evaluasi pelaksanaan E-KTP. Adapun proses analisis ini berlangsung dengan memahami konteks wawancara berdasarkan tiap indikator dari dimensi yang ada. Seluruh rangkaian proses wawancara dilakukan dengan atas persetujuan yang bersangkutan dan peneliti menjunjung tinggi asas profesionalitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar

Penulis menganalisis mengenai pelaksanaan pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar, Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Pelaksanaan Pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar, dan juga upaya mengatasi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan KTP Elektronik yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut:

1. Isi Pelayanan

1.1 Konseptualisasi dan Perancangan

Konseptualisasi adalah proses membangun konsep yang lebih umum atau general yang terdiri dari beberapa konsep. Konseptualisasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Polewali

Mandar adalah pelayanan administratif disediakan oleh pelaksana pelayanan publik. Konseptualisasi oleh Disdukcapil yaitu mengelola informasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk, KTP elektronik, kartu keluarga, izin tinggal tetap, pindah datang penduduk, dokumen kependudukan, data agrerat, peristiwa kependudukan, penduduk pendatang, penduduk musiman, pencatatan sipil dll. Semua informasi tersebut diolah dan disajikan dalam bentuk sistem informasi dimana masyarakat telah mengetahui hal tersebut dengan baik.

1.2 Implementasi Pelayanan

Implementasi pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu merupakan penerapan pelayanan yang diberikan oleh Dinas DUKCAPIL kepada masyarakat setempat. Hasil wawancara menujukkan bahwa implementasi pelayanan KTP Elektronik sudah menunjukkan pelayanan yang signifikan dimana hal tersebut diketahui dikarenakan pelayanan KTP elektronik yang dibuat oleh Dukcapil. Salah satunya yaitu pelayanan yang diberikan oleh para pegawai dimana pada umumnya telah berjalan dengan baik dan kendala yang terjadi juga dapat diselesaikan cepat dan tepat sampai dengan berkas-berkas yang harus dikumpulkan juga sudah dijelaskan dengan detail. Dengan demikian dapat dipahami bahwa Disdukcapil telah melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sesuai tugas dan fungsinya.

1.3 Kesatuan Program Intervensi Sosial

Intervensi sosial dapat diartikan sebagai sebagai cara atau strategi memberikan bantuan kepada masyarakat (individu, Kelompok, komunitas). Intervensi sosial merupakan metode yang digunakan dalam praktik di lapangan pada bidang pekerjaan sosial dan kesejahteraan sosial. Pekerjaan sosial dan kesejahteraan sosial adalah dua bidang yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan seseorang melalui upaya memfungsikan kembali fungsi sosialnya. Tujuan utama dari intervensi sosial adalah memperbaiki fungsi sosial kelompok sasaran perubahan. Ketika fungsi sosial masyarakat

Polman berfungsi dengan baik, diasumsikan bahwa kondisi sejahtera akan semakin mudah dicapai. Kondisi sejahtera dapat terwujud manakala jarak antara harapan dan kenyataan tidak terlalu lebar. Melalui intervensi sosial, hambatan-hambatan sosial yang dihadapi kelompok sasaran perubahan akan diatasi. Satu metode yang digunakan untuk upaya pengembangan masyarakat lokal dalam pembuatan KTP elektronik melalui serangkaian cara dan strategi yang dilakukan oleh intervensi dari Disdukcapil atas dasar adanya kemauan dan komitmen

untuk membantu bagi kemajuan dan peningkatan kualitas hidup masyarakat lokal di Kabupaten Polewali Mandar. Intervensi Sosial yang dilakukan Disdukcapil pada level komunitas lokal yang dalam hal ini yaitu masyarakat Polman dapat mendorong dan membangkitkan kemampuan serta kemandirian masyarakat lokal di daerah Kabupaten Polman dalam meningkatkan kualitas dan taraf hidupnya, khususnya dalam pembuatan dan pemberian layanan KTP elektronik.

1.4 Kedudukan Pengambilan Keputusan

Kedudukan pengambilan keputusan berhubungan dengan jabatan tertinggi dari suatu instansi dalam mengambil sebuah keputusan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi serta studi dokumentasi, peneliti memperoleh informasi bahwa pengambilan keputusan tentu saja merupakan hasil dari pemikiran antar pegawai atau staf yang termasuk dalam instansi tersebut. Untuk mengambil keputusan tentu saja harus didasari oleh opini, saran dan fakta-fakta yang ada. Baik yang disampaikan oleh staf Disdukcapil maupun fakta di lapangan. Sehingga dalam pengambilan keputusan harus bijaksana dan tidak berat sebelah. Jadi, dalam memutuskan sesuatu, harus didasari pada pertimbangan yang matang dan turut mempertimbangkan penyampaian oleh beberapa pihak.

2. Evaluasi Pelayanan

2.1 Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia ialah suatu hal menjadi penentu baik ataupun tidak kerja instansi berjalan. Jumlah pegawai harus seimbang dengan beban kerja yang diberikan agar masing-masing pegawai dapat fokus dan bekerja secara efektif. Informasi yang penulis peroleh bahwa total jumlah pegawai atau staf di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah 36 orang. Dalam hal ini ketersediaan jumlah pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Polewali Mandar yaitu berjumlah 36 orang yang mana jumlah tersebut sudah cukup memadai dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagai pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Polman ini dengan Kinerja yang diharapkan juga sudah sesuai

2.2 Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana di tiap instansi pasti berbeda-beda. Ada yang membutuhkan banyak sarana dan prasarana namun ada juga yang hanya membutuhkan sedikit. Hal ini tentu berkaitan dengan dibutuhkannya atau tidak sarana prasarana tersebut untuk menunjang kinerja dan tugas masing-masing pegawai. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang ada masih belum cukup terpenuhi. Berdasarkan observasi dapat diketahui pula bahwa dalam proses pengurusan KTP Elektronik Dukcapil Kabupaten Polewali Mandar hanya memiliki 1 komputer, scanner, printer, namun jaringan internet (*Wifi*), AC dan genset yang belum dimiliki ,sehingga masih terkendalanya pembuatan KTP Elektronik.

3. Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Pelaksanaan Pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar

3.1 Faktor Penghambat

Faktor penghambat ialah segala sesuatu hal yang menghambat dan mengahalangi terjadinya sesuatu. Faktor penghambat yang terjadi di Dinas DUKCAPIL yaitu kebersediaan masyarakat, dimana masyarakat belum bersedia untuk mengurus KTP Elektronik. Selanjutnya yaitu sarana dan prasarana yang belum memadai, dimana dalam melakukan pekerjaan tersebut DUKCAPIL hanya memiliki satu komputer dan dibantu oleh laptop pegawai, namun dalam hal ini laptop pegawai tidak setiap saat selalu ada di kantor, dan belum adanya Generator Set (Genset) yang dapat membantu pengerjaan KTP Elektronik disaat terjadi pemadaman listrik.

3.2 Faktor Pendukung

Kepuasan masyarakat tentunya hasil dari implementasi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Pelayanan yang baik dan mempermudah merupakan salah satu faktor pendukung. Faktor pendukung Dukcapil Kabaupaten Polewali Mandar yaitu kerja sama tim. Walaupun kekurangan sarana dan prasarana tapi pihak Dukcapil memaksimalkan pekerjaannya dengan fasilitas yang ada dan tetap memberikan pelayanan yang maksimal. Selanjutnya berdasarkan observasi yang dilakukan untuk menjamin kepuasan masyarakat berkaitan dengan prosedur pelayanan, para pegawai bersikap fleksibel dan bekerja secara profesional sehingga masyarakat akan ikut merasakan rasa aman dan nyaman. Selain itu para pegawai terlihat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan masyarakat dengan cara yang lebih mudah dipahami. Terakhir dalam rangka mengatasi kendala sarana dan prasarana, pihak Dukcapil sudah mengajukan proposal terkait penambahan unit komputer, AC, *wifi* dan genset kepada Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kementerian Dalam Negeri dan masih didiskusikan. Selain itu, pihak Dukcapil juga turut menyusun penambahan sarana dan prasarana yang dananya diambil dari APBD.

4. Upaya Mengatasi Hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan KTP Elektronik yang Dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali

Terkait upaya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan KTP elektronik yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Polewali Mandar yaitu meningkatkan kebersediaan masyarakat agar berkeinginan mengurus ktp elektroniknya. Untuk mengatasi kendala sarana dan prasarana itu Pihak Dukcapil sudah mengajukan proposal terkait penambahan unit komputer, AC, *wifi* dan *Genset*. Yang paling penting yaitu mengatasi kekurangan informasi yang dialami oleh masyarakat, pihak Dukcapil pernah melakukan penyebaran pamflet yang didalamnya dicantumkan persayaratan administrasi pengurusan berkas ktp elektronik dan juga beberapa kali melakukan sosialisasi bahwa di *website* Dukcapil sudah dicantumkan mengenai syarat-syarat pengurusan berkas ktp elektronik.

Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan KTP Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat. Dimana dalam penelitian ini peneliti mendapatkan beberapa temuan dimana masyarakat belum bersedia untuk mengurus KTP Elektronik, sarana dan prasarana yang belum memadai, dibuktikan dalam melakukan pekerjaan tersebut Dukcapil hanya memiliki satu komputer dan dibantu oleh laptop pegawai , namun dalam hal ini laptop pegawai tidak setiap saat selalu ada di kantor, dan juga belum adanya genset yang dapat membantu pengerjaan KTP Elektronik disaat terjadi pemadaman listrik. Hal tersebut sama dengan hasil penelitian oleh Novita Sari Simajuntak (Purna Praja Institut Pemerintahan Dalam Negeri 2019) dalam skripsi Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dalam Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Kota Raja Kota Kupang dimana hasil yang didapatkan yaitu masih kurangnya sumber daya manusia dalam pelayanan E-KTP dan sarana, prasarana yang belum cukup memadai.hal ini diketahui karena hampir di seluruh wilayah Indonesia telah memiliki sarana dan prasana namu belum maksimal untuk dapat mengerjakan pembutan KTP Elektronik.

KESIMPULAN

Peneliti menyimpulkan bahwa Program Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah berjalan dengan baik. Tetapi, masih ada beberapa masyarakat yang belum mendapat informasi tersebut. Implementasi pelayanan yang sudah cukup signifikan karena beberapa masyarakat sudah merasa

puas dengan pelayanan, seperti koordinasi yang cukup baik yang diberikan oleh Dukcapil. Setelah koordinasi tersebut dilakukan akan diadakan evaluasi dan dapat diukur tingkat keberhasilannya. Faktor-faktor yang menghambat dan mendukung pelaksanaan pelayanan KTP elektronik faktor penghambatnya yaitu masyarakat kekurangan informasi, kebersediaan masyarkat masih kurang, sarana dan prasarana yang kurang mendukung. Kemudian faktor pendukungnya yaitu kerja sama tim Dukcapil yang cukup baik, masyarakat ikut mendukung program KTP elektronik. Kemudian upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan KTP elektronik yaitu memaksimalkan sarana dan prasarana yang ada, melibatkan seluruh pihak untuk mensosialiasikan KTP elektronik dan memberikan pelayanan yang membuat masyarakat merasa nyaman.

DAFTAR REFERENSI

Aminuddin Bakry. (2010). Kebijakan Pendidikan Sebagai Kebijakan Publik. Jurnal Medtek, volume 2(1).

Daraba, Dahyar. (2015). Penerapan Prinsip Pelayanan Administrasi Pada Kantor Desa Panciro Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa, Indonesia. Jurnal Office 1(2):185–91.

Dunn, N. William. (2003). Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada

Hayat. (2017.) Manajemen Kebijakan Publik. Jakarta: PT Raja Grafindo Perseda

Harahap, Nursapiah. (2020). Penelitian Kualitatif. Pertama. Sumatera Utara: Wal Ashri Publishing.

http://regional.kompas.com/53.019Warga-Polman- Belum-Lakukan Perekaman E-KTP, 7 September 2021

http://karawangkab.go.id)/profil/tugas-pokok-fungsi, 11 September 2021

https://dispendukcapilblitar.kab.go.id, 13 November 2021

Kadir, Abdul. 2015. Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik. Dharmasraya: Dharma Persada

Muh. Firyal Akbar, S.IP., M. Si., and M. S. Widya Kurniati Mohi, S.IP. (2018). Studi Evaluasi Kebijakan.

Putusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Peraturan Bupati Polewali Mandar Nomor 37 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Dan Fungsi Serta Tata Keja Dinas Kependudukan Dan Pencaatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar

Qhilby. (2018). Evaluasi Prosedur Pelayanan KTP Elektronik Di Kantor Camat Kecamatan Medan Belawan Kota Medan. Energies 6(1):1–8.

Rossi. P.H. dan H.E. Freeman. (1985). Evaluation A Systematic Approach (3rd de) Beverly Hill CA:Sage 2004. Evaluation A systematic approach.

Suaib, Muhamad Ridha. (2016). Pengantar Kebijakan Publik.

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik). Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik