



Pelayanan Administrasi Kependudukan: studi pelayanan kartu tanda penduduk elektronik di Kabupaten Minahasa Propinsi Sulawesi Utara

Welly Waworundeng¹, Novie Revlie Pih

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi Manado

Corresponding author e-mail: wellywaworundeng@unsrat.ac.id¹

Abstract

The electronic KTP service, which is carried out by the local government of the Minahasa Regency, aims to guarantee the right of a person to obtain population administrative rights, document the population, and is important for public services and other sector development. Minahasa Regency is demographically and geographically more than other regencies / cities in North Sulawesi, directly adjacent to Manado City, and has high population mobility. This research uses a qualitative method with a narrative approach. The results of his research, the Government of the Minahasa Regency has various policies regarding the implementation of KTP-electronic services. There are supporting factors, including: aspects of the official organizational structure, the ability of the apparatus in the service, and the service system. Inhibiting factors are lack of availability of funds, completeness of equipment (facilities and infrastructure), level of awareness/community participation including the level of education, level of income, distance, usefulness/benefits, political will of policy makers, enforcement of sanctions, and lack of information.

Kata Kunci: *Service; Population Administration; Electronic KTP; Supporting Factor; Inhibiting factors.*

Pendahuluan

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Adminduk) menjamin hak seorang/kelompok untuk mendapatkan hak-hak administrasi kependudukan. Pelayanan Administrasi kependudukan penting karena merupakan

rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Administrasi kependudukan memiliki nilai strategi bagi penyelenggara pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat sehingga perlu pengelolaan informasi administrasi kependudukan secara terkoordinasi dan berkesinambungan, sehingga untuk menjamin akan stabilitas pelayanan kepada masyarakat di bidang kependudukan sehingga pemerintah menetapkan kebijakan akan sistem informasi administrasi kependudukan dan akta catatan sipil.

Aspek Hak Keperdataan Gagasan menyusun suatu sistem administrasi yang menyangkut seluruh masalah kependudukan, yang meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan data-informasi kependudukan, patut menjadi perhatian untuk mewujudkannya. Karena sampai saat ini, peraturan perundang-undangan yang mendukungnya masih terpisah-pisah, berjalan sendiri-sendiri tanpa ada kaitan satu dengan lainnya. Perwujudan suatu sistem memang sangat didambakan oleh masyarakat. Bahkan sebagai ciri dari penyelenggaraan negara yang modern khususnya bidang pelayanan masyarakat.

Pencatatan sipil merupakan hak dari setiap warga negara dalam arti hak memperoleh akta autentik dari pejabat negara. Banyak manfaat yang membawa akibat hukum bagi diri seseorang. Negara pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk Indonesia yang berada di dalam dan/atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Kependudukan sebenarnya merupakan basis utama dan fokus dari segala persoalan pembangunan. Semua kegiatan pembangunan baik yang bersifat sektoral maupun lintas sektor terarah dan terkait dengan penduduk, atau dengan kata lain penduduk harus menjadi subjek sekaligus objek pembangunan. Kualitas penduduk yang baik akan melahirkan sumber daya manusia (SDM) yang baik pula. Namun, jumlah penduduk yang besar akan menambah beban ekonomi dan pembangunan, bila tidak dapat diberdayakan secara baik.

Dengan adanya UU No. 24 tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, maka KTP elektronik dan KTP seumur hidup diberlakukan. UU ini bertujuan meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan.

Dengan penerapan KTP-el maka masa pemberlakuan KTP-el yang diatur dalam Pasal 64 ayat (4) yakni berlaku 5 (lima) tahun menjadi seumur hidup, sepanjang tidak adanya

perubahan atas elemen data Penduduk dan berubahnya domisili Penduduk. Hal ini perlu dilakukan agar diperoleh kemudahan dan kelancaran dalam pelayanan publik diberbagai sektor baik oleh pemerintah maupun swasta serta diperolehnya penghematan keuangan negara setiap 5 (lima) tahunnya. Adapun pelayanan untuk Penerbitan KTP-el bagi Penduduk WNI atau Penduduk Orang Asing terdiri atas:

- a. penerbitan KTP-el baru;
- b. penerbitan KTP-el karena pindah datang;
- c. penerbitan KTP-el karena perubahan data;
- d. penerbitan KTP-el karena perpanjangan bagi Penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap;
- e. penerbitan KTP-el karena hilang atau rusak; dan
- f. penerbitan KTP-el di luar domisili (Permendagri No. 8 Tahun 2016).

Sebagaimana diketahui bahwa kinerja pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan terutama pelayanan yang menyentuh masyarakat banyak seperti pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), dewasa ini belum memuaskan. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya Sinsu dkk (2016) dan Tuju dkk (2017), diketahui bahwa secara umum pelaksanaan administrasi kependudukan di Kabupaten Minahasa Propinsi Sulawesi Utara telah terlaksana, walaupun masih terdapat beberapa permasalahan. Masih kurangnya kinerja pelayanan masyarakat tersebut dampaknya sangat besar terutama terhadap bidang sosial dan ekonomi. Masyarakat pada era reformasi sekarang ini semakin kritis dan semakin menyadari akan hak-haknya untuk memperoleh pelayanan yang baik, sedangkan Pemerintah yang berkewajiban memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat belum mampu memenuhi tuntutan tersebut.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang selanjutnya disingkat KTP-el adalah kartu tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Untuk menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan di kabupaten/kota dibentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota adalah perangkat daerah kabupaten/kota selaku instansi pelaksana yang membidangi urusan Administrasi Kependudukan (PP No. 40/2019).

Daerah sebagai satu kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai otonomi berwenang mengatur dan mengurus daerahnya sesuai aspirasi dan kepentingan masyarakatnya sepanjang tidak bertentangan dengan tatanan hukum nasional dan kepentingan umum. Wewenang daerah berupa bagaimana memanfaatkan kearifan, potensi, inovasi, daya

saing, dan kreativitas daerah untuk mencapai tujuan nasional tersebut di tingkat daerah yang pada gilirannya akan mendukung pencapaian tujuan nasional secara keseluruhan.

Provinsi Sulawesi Utara memiliki 11 (sebelas) daerah kabupaten dan 4 (empat) daerah Kota, dengan Jumlah Penduduk tahun 2017 sebanyak 2 461 028 Jiwa (BPS Sulut 2020). Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Minahasa. Kabupaten Minahasa merupakan daerah kabupaten yang terbesar dan terbanyak jumlah penduduknya dibandingkan dengan daerah kabupaten lain di provinsi Sulawesi Utara. Kabupaten Minahasa berbatasan langsung dengan Kota Manado, memiliki mobilitas penduduk yang tinggi, karena adanya daerah pemukiman baru di desa-desa yang berbatasan dengan Kota Manado. Masalah terjadi pada penduduk yang tinggal di desa-desa tersebut, karena adanya sebagian dari penduduk desa memiliki Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) berdomisili di Kota Manado (sumber: BN informan penduduk desa Sea Mitra). Selain itu, penduduk Kabupaten Minahasa banyak melakukan urbanisasi (perpindahan penduduk dari desa ke kota) (Welly, 2017). Sesuai data geografis kabupaten Minahasa berada di ketinggian rata-rata 591 meter di atas permukaan laut, terletak pada posisi 01001'00" - 01029'00" Lintang Utara dan 124034'00" - 125005'00" Bujur Timur. Luas wilayah Minahasa, adalah berupa daratan seluas 1.141,64 km². Akhir tahun 2017, wilayah administrasi Kabupaten Minahasa terdiri dari 25 wilayah kecamatan. Wilayah Kabupaten Minahasa bagian utara berbatasan dengan Laut Sulawesi, Kota Manado, dan Kota Tomohon, bagian timur berbatasan dengan Laut Maluku, Kabupaten Minahasa Utara, dan Kota Tomohon, bagian selatan berbatasan dengan Laut Maluku dan Kota Tomohon, dan bagian barat berbatasan dengan Kabupaten Minahasa Selatan dan Kota Tomohon. Penduduk Kabupaten Minahasa berdasarkan proyeksi penduduk tahun 2017 sebanyak 335.321 jiwa yang terdiri atas 171.418 jiwa penduduk laki-laki dan 163.903 jiwa penduduk perempuan. Kepadatan penduduk di Kabupaten Minahasa tahun 2017 mencapai 293,72 jiwa/km². Kepadatan Penduduk di 25 kecamatan cukup beragam dengan kepadatan penduduk tertinggi terletak di Kecamatan Langowan Timur dengan kepadatan sebesar 1.756,35 jiwa/km² dan terendah di Kecamatan Kombi sebesar 82,89 jiwa/Km².

Peraturan perundang-undangan terkait Administrasi Kependudukan, telah dikeluarkan oleh Pemerintah Pusat. Penelitian yang akan dilakukan saat ini khususnya mengkaji bagaimana pemerintah daerah menerapkannya di daerah terkait pelaksanaan administrasi kependudukan, yang dibatasi pada pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el).

KTP-el adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Program KTP-el diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Program KTP-el di Indonesia telah dimulai sejak tahun 2009 dengan ditunjuknya empat kota sebagai proyek percontohan nasional. Adapun keempat kota tersebut adalah Padang, Makasar,

Yogyakarta dan Denpasar. Sedangkan kabupaten/kota lainnya secara resmi diluncurkan Kementerian Dalam Negeri pada bulan Februari 2011 yang pelaksanaannya dibagi dalam dua tahap.

Pelaksanaan tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia. Secara keseluruhan pada akhir 2012 ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki KTP-el dan dari awal sampai akhir tahun 2013 perekaman data penduduk tetap berlanjut sampai seluruh penduduk Indonesia wajib KTP terekam data pribadinya (Wikipedia Indonesia 2019). Dengan demikian, kajian ini sangat penting untuk dilakukan mengingat manfaat yang dapat diperoleh dari pelaksanaan administrasi kependudukan dalam hal ini pelayanan KTP-el di Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara.

Metode Penelitian

Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan naratif (Creswell, 2013). Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik di Kabupaten Minahasa. Penelitian dilaksanakan di kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara, yang ditentukan berdasarkan metode purposive sampling atau secara sengaja dengan pertimbangan bahwa Kabupaten Minahasa merupakan daerah kabupaten yang terbesar dan terbanyak jumlah penduduknya dibandingkan dengan daerah kabupaten lain di provinsi Sulawesi Utara. Kabupaten Minahasa berbatasan langsung dengan Kota Manado, memiliki mobilitas penduduk yang tinggi, karena adanya daerah pemukiman baru di desa-desa yang berbatasan dengan Kota Manado. Penelitian ini dilaksanakan tahun 2019.

Sumber data melalui observasi, wawancara, kepustakaan, dan dokumen terkait Pelayanan KTP elektronik. Informan ditentukan berdasarkan teknik purposive, yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Sekertaris Dinas, Kepala Bagian, Pegawai, anggota DPRD, dan masyarakat, dengan pertimbangan bahwa mereka dianggap mampu memberikan data dan informasi yang berkaitan dengan objek di lokasi penelitian.

Pengolahan data dilakukan dengan mengikuti tahapan analisis data yang dikemukakan oleh Creswell (2013:276), yakni mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis, membaca keseluruhan data, dan menganalisis lebih detail dengan meng-coding data.

Hasil dan Analisis

Kedadaan Umum Kabupaten Minahasa

Kabupaten Minahasa merupakan daerah dengan ketinggian rata-rata 591 meter diatas permukaan laut, terletak pada posisi 01001'00" - 01029'00" Lintang Utara dan 124034'00" - 125005'00" Bujur Timur. Luas wilayah Minahasa, adalah berupa daratan seluas 1.141,64 km². Akhir tahun 2017, wilayah administrasi Kabupaten Minahasa terdiri dari 25 wilayah kecamatan. Wilayah Kabupaten Minahasa bagian utara berbatasan dengan Laut Sulawesi, Kota Manado, dan Kota Tomohon, bagian timur berbatasan dengan Laut Maluku, Kabupaten Minahasa Utara, dan Kota Tomohon, bagian selatan berbatasan dengan Laut Maluku dan Kota Tomohon, dan bagian barat berbatasan dengan Kabupaten Minahasa Selatan dan Kota Tomohon. Penduduk Kabupaten Minahasa berdasarkan proyeksi penduduk tahun 2017 sebanzzyak 335.321 jiwa yang terdiri atas 171.418 jiwa penduduk laki-laki dan 163.903 jiwa penduduk perempuan. Kepadatan penduduk di Kabupaten Minahasa tahun 2017 mencapai 293,72 jiwa/km². Kepadatan Penduduk di 25 kecamatan cukup beragam dengan kepadatan penduduk tertinggi terletak di Kecamatan Langowan Timur dengan kepadatan sebesar 1.756,35 jiwa/km² dan terendah di Kecamatan Kombi sebesar 82,89 jiwa/Km².

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada tahun 2017 telah mencetak KTP Elektronik sebanyak 10.857 KTP dan melakukan perekaman KTP sebanyak 239.412. Informasi penerbitan dan perekaman KTP pada Dinas Catatan Sipil (BPS Kabupaten Minahasa, 2018).

Daftar Kebijakan Daerah Kabupaten Minahasa Tentang Pelayanan KTP-Elektronik

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dan Undang-Undang No. 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tetang Pemerintahan Daerah, bahwa otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Urusan pemerintahan adalah kekuasaan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden yang pelaksanaannya dilakukan oleh kementrian Negara dan penyelenggra pemerintahan daerah untuk melindungi, melayani, memberdayakan dan mensejahterakan masyarakat.

Berdasarkan amanat UU tersebut, maka pemerintah daerah perlu menindaklanjuti setiap UU atau peraturan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Pusat, melalui penetapan regulasi yang dilaksanakan di daerah masing-masing. Hal tersebut berlaku pula bagi pelaksanaan UU No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Berdasarkan hasil penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Minahasa, diketahui bahwa Pemerintah Daerah Kabupaten Minahasa telah menetapkan Peraturan Bupati Minahasa Nomor 20 Tahun 2012 tentang Standart Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Minahasa. Meliputi: SOP penerbitan KTP-el; SOP Perpanjangan KTP-el; dan SOP Penggantian KTP-el. Selanjutnya ditetapkan Peraturan Bupati Minahasa No. 69 Tahun 2016 tentang Penetapan Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tatakerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa Pemerintah Daerah Kabupaten Minahasa telah melaksanakan desentralisasi dan dekonsentrasi. Karena telah menindaklanjuti dengan pembentukan peraturan teknis di daerah, untuk pelaksanaan pelayanan KTP-el.

Faktor-faktor Pendukung Pelayanan KTP-Elektronik

Aspek Struktur Organisasi Dinas

Kinerja aparatur yang baik dapat dicapai jika didukung oleh struktur organisasi yang dilengkapi dengan deskripsi tugas atau tugas pokok dan fungsi masing-masing. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diketahui bahwa koordinasi pembagian tugas kepada pegawai sudah jelas yaitu ada khusus pegawai dibagian pendaftaran, pencatatan, bagian pengaktifan, serta terdapat pegawai untuk perekaman dan pencetakan. Selanjutnya pimpinan melakukan pengawasan yang sesuai berdasarkan pembagian tugas kepada bawahan. Pengawasan ini sangat diperlukan demi kelancaran pekerjaan yang dikerjakan karena selain menjadi penggerak, pemimpin juga berfungsi sebagai pengawas, sehingga pekerjaan pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Pengawasan yang baik, memberikan dampak positif terhadap aparatur karena tercipta kedisiplinan kerja serta dapat berkonsentrasi dalam menyelesaikan tugasnya. Koordinasi merupakan proses integrasi tujuan dan aktivitas didalam suatu instansi agar mempunyai keselarasan didalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Kekuatan suatu organisasi tergantung pada kemampuan untuk menyusun berbagai sumber daya dalam mencapai suatu tujuan. Koordinasi yang dilakukan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Kabupaten Minahasa mampu menjalin hubungan kerjasama yang baik antara aparatur sehingga terjalin kerjasama yang baik dan melaksanakan tugasnya sesuai dengan bidangnya masing-masing sehingga dapat dikatakan efektif.

Pemerintah kabupaten dan kota berkewajiban dan bertanggungjawab menyelenggarakan urusan Pasal 7. Pasal 7 UU No. 24 Tahun 2013 menyebutkan bahwa Pemerintah kabupaten/kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan, yang dilakukan oleh bupati/walikota dengan kewenangan meliputi:

- a. koordinasi penyelenggaraan administrasi kependudukan;

- b. pembentukan instansi pelaksana yang tugas dan fungsinya di bidang administrasi kependudukan;
- c. pengaturan teknis penyelenggaraan administrasi kependudukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan;
- e. pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan;
- f. penugasan kepada desa untuk menyelenggarakan sebagian urusan administrasi kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan;
- g. penyajian data kependudukan berskala kabupaten/kota berasal dari data kependudukan yang telah dikonsolidasikan dan dibersihkan oleh kementerian yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri; dan
- h. koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan administrasi kependudukan

Instansi pelaksana di kabupaten/kota dibentuk dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang melaksanakan urusan administrasi kependudukan. Pasal 8 UU No. 24 Tahun 2013 menyebutkan bahwa:

Instansi pelaksana melaksanakan urusan administrasi kependudukan dengan kewajiban yang meliputi:

- a. mendaftarkan peristiwa kependudukan dan mencatat peristiwa penting;
- b. memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting;
- c. mencetak, menerbitkan, dan mendistribusikan dokumen kependudukan;
- d. mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
- e. menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting; dan
- f. melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Kewenangan dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten/kota sesuai Pasal 9 UU No. 24 Tahun 2013 meliputi:

- a. memperoleh keterangan dan data yang benar tentang peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dilaporkan penduduk;
- b. memperoleh data mengenai peristiwa penting yang dialami penduduk atas dasar

- putusan atau penetapan pengadilan;
- c. memberikan keterangan atas laporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting untuk kepentingan penyelidikan, penyidikan, dan pembuktian kepada lembaga peradilan; dan
 - d. mengelola data dan mendayagunakan informasi hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk kepentingan pembangunan.

Kemampuan Aparatur dalam Pelayanan

Kemampuan aparatur dalam memberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, kecakapan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku, agar pelayanan yang diberikan bermutu serta kompetensi petugas pemberi pelayanan dapat dilihat dari kemampuan kantor ini dalam merespon apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat selama proses pelayanan.

Menurut informan bahwa kompetensi aparatur dinas itu sudah baik dalam merespon semua keluhan masyarakat dan kinerjanya cukup bagus karena sudah jelas bagiannya. Informan menambahkan pula bahwa pegawai mampu memberikan respon terhadap masyarakat terkait pertanyaan-pertanyaan yang diajukan masyarakat sehingga tidak membingungkan masyarakat.

Salah satu kebijakan yang diberikan oleh Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu memberikan pelatihan kepada pegawai untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan keterangan informan serta observasi yang dilakukan, dapat diketahui bahwa kompetensi aparatur yang sudah cukup baik khususnya dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dalam KTP elektronik.

Sistim Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Minahasa diketahui bahwa, sistim pelayanan KTP-el bagi penduduk Kabupaten Minahasa merupakan salah satu program kerja yang dimuat pada website.

Program kerja tersebut mengatur tentang proses pelayanan KTP-el yang meliputi:

- Lama Pelayanan: Paling cepat 1 (satu) hari kerja khusus untuk pengurusan surat keterangan langsung ditunggu.
- Biaya : Gratis / tanpa pungutan biaya.
- Jam Pelayanan : 08.30 – 16.00 WITA

- Proses pelayanan: Penerbitan KTP baru bagi penduduk WNI.

Proses penerbitan KTP baru bagi penduduk WNI dilakukan setelah memenuhi syarat berupa:

- a. Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau pernah kawin.
- b. Surat pengantar RT/RW dan kepala desa/lurah.
- c. Fotocopy kartu keluarga.
- d. Kutipan akta nikah/akta kawin bagi penduduk yang belum berusia 17 tahun.
- e. Kutipan akta kelahiran.
- f. Surat keterangan datang dari luar negeri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana bagi WNI yang datang dari luar negeri karena pindah.

Penerbitan KTP baru bagi orang asing yang memiliki izin tinggal tetap, dilakukan setelah memenuhi syarat berupa:

- a. Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau pernah kawin
- b. Fotocopy kartu keluarga
- c. Kutipan akta nikah/akta kawin bagi penduduk yang belum berusia 17 tahun
- d. Kutipan akta kelahiran
- e. Paspor dan izin tinggal tetap, dan
- f. Surat keterangan catatan kepolisian

Penerbitan KTP karena hilang atau rusak bagi penduduk WNI atau orang asing yang memiliki izin tinggal tetap, dilakukan setelah memenuhi syarat berupa:

- a. Surat keterangan kehilangan dari kepolisian atau KTP yang rusak.
- b. Fotokopi kartu keluarga.
- c. Paspor dan izin tinggal tetap bagi orang asing.

Penerbitan KTP karena pindah datang bagi penduduk WNI atau orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan setelah memenuhi syarat berupa:

- a. Surat keterangan pindah/surat keterangan pindah dating
- b. Surat keterangan pindah/surat keterangan pindah dating

Penerbitan KTP di dilaksanakan di tingkat kelurahan dengan tata cara:

- a. Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data kependudukan

- b. Petugas registrasi melakukan perekaman data ke dalam database kependudukan
- c. Instansi pelaksana mencetak dan menerbitkan KTP

Berdasarkan pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa sistim pelayanan KTP elektronik yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa sangat jelas dan dapat diketahui oleh semua lapisan masyarakat. Dengan demikian, masyarakat lebih mudah memahami sistim pelayanan KTP elektronik, di Kabupaten Minahasa.

Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan KTP-Elektronik

Ketersediaan Dana

Program KTP elektronik dapat berjalan dengan baik apabila ketersediaan dana cukup membiayai program tersebut. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa program KTP elektronik menggunakan biaya yang dianggarkan dari Pemerintah Pusat, meliputi pembiayaan blangko KTP elektronik dan alat cetak.

Faktor ketersediaan dana mempengaruhi kelancaran pelaksanaan program KTP elektronik. Pendanaan penyelenggaraan program dan kegiatan Administrasi Kependudukan yang meliputi kegiatan fisik dan non fisik, baik di provinsi maupun kabupaten/kota dianggarkan dalam anggaran pendapatan dan belanja negara. Dalam penganggaran itu pemerintah cenderung memfokuskan dana dan pembiayaan pada bidang-bidang yang begitu mendesak atau yang menjadi prioritas kebijakan. Hal ini menyebabkan kekuatan pemerintah lebih menonjol karena memiliki kewenangan untuk menentukan prioritas dibanding dengan peran dan tanggung jawab mereka terhadap masyarakat dalam proses penganggaran (Sampe 2015).

Kelengkapan Peralatan (Sarana dan Prasarana)

Sarana dan prasarana merupakan penunjang dalam pencapaian keberhasilan pengelolaan administrasi. Tentunya hal tersebut dapat dicapai apabila ketersediaan sarana dan prasarana di kantor memadai. Selain itu sarana dan prasarana merupakan salah satu fokus yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan untuk dapat memenuhi kepuasan masyarakat. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggara pelayanan. Faktor utama sarana dan prasarana dikatakan baik adalah adanya rasa nyaman masyarakat.

Menurut informan, pelayanan yang diberikan sudah baik tapi kalau sarana dan prasarannya belum memadai, ruangan yang disediakan itu sangat sempit dan banyaknya orang yang mengantri untuk mendapatkan KTP elektronik. Informan pula berpendapat bahwa belum ada kepuasan dari masyarakat khususnya ruangan yang

tidak dilengkapi dengan pendingin, sehingga terasa panas apalagi banyaknya orang yang mengantri. Masalah yang paling mendasar dan sangat mengecewakan masyarakat yaitu jaringan internet yang sering tidak stabil, yang mengakibatkan waktu pengurusan KTP elektronik menjadi lebih lama dari yang diperkirakan.

Seharusnya, sarana dan prasarana harus memiliki fungsi utama untuk mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat meminimalisir waktu, lebih memudahkan dalam gerak para pengguna serta rasa nyaman kepada masyarakat. Sarana dan prasarana merupakan kondisi yang tersedia di sebuah institusi pemerintah maupun swasta sarta sebagai alat penunjang keberhasilan suatu proses yang dilakukan di dalam pelayanan publik, apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), kinerja pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Minahasa terhambat dengan adanya gangguan jaringan/koneksi yang mengakibatkan tidak bekerjanya sistem yang menghubungkan data di Disdukcapil Kabupaten Minahasa kepada pusat data di Kementerian Dalam Negeri. Gangguan ini mengakibatkan lambatnya pengumpulan data baik data perekaman di Kecamatan yang berada di kabupaten Minahasa, atas data terbaru dalam pembuatan e-KTP yang akan dikirim kepada pusat karena semua data pada hari itu yang tercatat harus dikirim kepada pusat sebagai data yang berlaku secara nasional agar tidak timbulnya masalah KTP ganda di kemudian hari.

Minimnya peralatan yang mendukung pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa ini dimaksudkan kepada habisnya blanko untuk pembuatan dasar dari e-KTP, terhambatnya masyarakat yang ingin memiliki e-KTP dikarenakan habisnya blanko tersebut juga mengakibatkan kurangnya partisipasi masyarakat dalam pembuatan e-KTP dikarenakan banyak masyarakat yang mengeluh akan jarak tempuh bagi tempat tinggal mereka yang jauh tetapi tidak mendapatkan e-KTP itu pada saat kembali, yang tidak lain hanya dikarenakan blanko/peralatan pembuatan e-KTP tersebut yang belum tersedia dari pusat.

Tingkat Kesadaran/Partisipasi Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa tingkat kesadaran/partisipasi masyarakat dalam mengurus KTP elektronik dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, jarak, sikap merasa terganggu karena harus antri, intensitas penyuluhan yang disampaikan pemerintah.

Tingkat Pendidikan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada sekretaris desa bahwa tingkat pendidikan mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam pembuatan E-KTP karena menurut beliau tingkat pendidikan ini menentukan pola pikir pada individu masing-masing. Semakin tinggi pendidikan, maka masyarakat memiliki kecenderungan berpikir bahwa pembuatan ktp eletronik ini merupakan kewajiban masyarakat sesuai undang-undang sudah ditegaskan bahwa setiap masyarakat diatas umur 17 ke atas wajib memiliki identitas atau yang dikenal KTP dan sekarang akan berganti dengan KTP elektronik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat diketahui bahwa pendidikan dianggap dapat memengaruhi sikap hidup seseorang terhadap lingkungannya, suatu sikap yang diperlukan bagi peningkatan kesejahteraan seluruh masyarakat akan tetapi dalam pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa masih ada masyarakat yang belum melakukan perekaman KTP-el tersebut walaupun pendidikan tersebut tinggi maupun rendah.

Tingkat Pendapatan

Pendapatan adalah hasil kerja, usaha, dan sebagainya atau pencarian (Sugono, denny dkk.2003: 69). Di dalam status sosial, peran uang atau harta sangat dominan, keterjangkauan dapat dipengaruhi oleh bentuk fasilitas sebagai pendukung yang penting didalam gerak sehari hari. Suatu penghasilan yang baik dan mencukupi kebutuhan sehari hari dapat mendorong seseorang untuk berpartisipasi dalam kegiatan masyarakat, bahwa untuk berpartisipasi dalam suatu kegiatan, harus didukung oleh suasana yang mapan perekonomiannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa tingkat pendapatan terkait dengan jenis pekerjaan penduduk. Tingkat pendapatan masyarakat mempengaruhi partisipasi masyarakat untuk datang ke kantor camat dalam pembuatan E-KTP. Bagi masyarakat yang tidak mampu untuk ke kantor camat dikarenakan biaya transportasi maka mereka tidak akan bisa ke kantor camat. Keadaan ini juga dapat menyebabkan tingkat pendapatan menurun. Hasil wawancara mendapati bahwa masyarakat harus meninggalkan pekerjaan untuk berpartisipasi dalam pembuatan e-KTP.

Jarak

Jarak meliputi jarak tempat tinggal penduduk dengan letak kantor tempat mengurus KTP elektronik. Dalam pelaksanaan program KTP elektronik, kendala yang dihadapi oleh petugas di lapangan adalah rendahnya kemauan masyarakat untuk datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil karena alasan ekonomi. Selain itu kondisi ini jadi makin sulit karena minimnya personel kelurahan dalam mengorganisir masyarakat wajib KTP yang ada di kelurahannya untuk datang ke kantor serta jarak dari kelurahan

ke kantor yang cukup jauh. Jarak yang cukup jauh antara rumah masyarakat dan kantor mengurangi antusiasme warga datang ke Dinas untuk mengurus KTP elektronik.

Kegunaan/Manfaat KTP-el

Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan mengatur tentang setiap penduduk wajib memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan kegunaan dari NIK. Pasal 13 UU No. 23/2006 menyebutkan bahwa Setiap Penduduk wajib memiliki NIK. NIK ini berlaku seumur hidup dan selamanya, yang diberikan oleh Pemerintah dan diterbitkan oleh Instansi Pelaksana kepada setiap Penduduk setelah dilakukan pencatatan biodata. NIK tersebut dicantumkan dalam setiap Dokumen Kependudukan dan dijadikan dasar penerbitan paspor, surat izin mengemudi, nomor pokok wajib pajak, polis asuransi, sertifikat hak atas tanah, dan penerbitan dokumen identitas lainnya. Masing masing penduduk hanya memiliki satu nomor induk kependudukan (NIK), sehingga sudah dapat dipastikan bahwa E-KTP ini anti cloning dan tidak dapat dipalsukan.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kegunaan/manfaat NIK seperti yang disebutkan di atas hanya digunakan oleh sebagian masyarakat. Bagi masyarakat yang tidak memiliki kepentingan untuk penerbitan paspor, surat izin mengemudi, nomor pokok wajib pajak, polis asuransi, sertifikat hak atas tanah, maka masyarakat tidak memiliki kewajiban lain untuk memiliki KTP elektronik.

Political Will Para Pengambil Kebijakan

Berhasil atau tidak program KTP-el di daerah ditentukan juga oleh Political will pemerintah daerah. Political will adalah adanya kemauan politik dari pemerintah atau para pengambil kebijaka. Pelayanan KTP-el oleh pemerintah daerah dibutuhkan sumberdaya yang cukup, meliputi SDM, dana dan sarana prasarana yang memadai. Sumberdaya yang cukup sesuai kebutuhan sangat ditentukan oleh adanya kemauan dari pemerintah daerah untuk membuat kebijakan di daerah yang mendukung pelayanan KTP-el yang berkualitas dan baik.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan masih kurangnya kemauan dari pemerintah daerah terhadap program KTP-el. Hal tersebut dilihat dari kurangnya alokasi dana, sarana dan prasarana pendukung, dan permasalahan pelayanan KTP-el yang lambat penyelesaiannya.

Penegakkan Sanksi

Peraturan mengatur tentang setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh dokumen kependudukan. Pasal 2 UU No. 23 Tahun 2006, mengatur Setiap Penduduk mempunyai hak untuk memperoleh:

- a. Dokumen kependudukan;
- b. pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
- c. perlindungan atas data pribadi;
- d. kepastian hukum atas kepemilikan dokumen;
- e. informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan/atau keluarganya; dan
- f. ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana.

Pasal 3 UU No. 23 Tahun 2006 menyebutkan bahwa setiap Penduduk wajib melaporkan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialaminya kepada Instansi Pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Pasal 4 menyebutkan bahwa Warga Negara Indonesia yang berada di luar wilayah Republik Indonesia wajib melaporkan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialaminya kepada Instansi Pelaksana Pencatatan Sipil negara setempat dan/atau kepada Perwakilan Republik Indonesia dengan memenuhi persyaratanyang diperlukan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Pengaturan sanksi berlaku bagi setiap orang atau instansi yang memanipulasi data, melakukan pungutan liar, dan mencetak dokumen administrasi kependudukan illegal, dan sebagainya. Berdasarkan UU No. 24 tahun 2013 mengatur tentang berbagai sanksi. Pasal 94 berbunyi Setiap orang yang memerintahkan dan/atau memfasilitasi dan/atau melakukan manipulasi Data Kependudukan dan/atau elemen data Penduduk sebagaimana dimaksud dalam Pasal 77 dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp75.000.000,00 (tujuh puluh lima juta rupiah).

Pasal 95A berbunyi Setiap orang yang tanpa hak menyebarluaskan Data Kependudukan dan Data Pribadi dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun dan/atau denda paling banyak Rp25.000.000,00 (dua puluh lima juta rupiah).

Pasal 95B, Setiap pejabat dan petugas pada desa/kelurahan, kecamatan, UPT Instansi Pelaksana dan Instansi Pelaksana yang memerintahkan dan/atau memfasilitasi dan/atau melakukan pungutan biaya kepada Penduduk dalam pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp75.000.000,00 (tujuh puluh lima juta rupiah).

Pasal 96 Setiap orang atau badan hukum yang tanpa hak mencetak, menerbitkan, dan/atau mendistribusikan blangko Dokumen Kependudukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf f dan huruf g dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).

Sanksi yang dijelaskan di atas, tidak menyebutkan sanksi bagi penduduk yang belum melakukan kegiatan perekaman KTP- elektronik. Hal ini membuat pelaksanaan program nasional menjadi terhambat.

Kurangnya Informasi

Faktor kurangnya informasi bagi masyarakat tentang pelayanan KTP elektronik juga berpengaruh terhadap pelaksanaan program. Penyebaran informasi program KTP elektronik dilaksanakan oleh petugas yang terjun langsung ke daerah dan sosialisasi melalui media elektronik. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa hanya sekitar 10% informan yang mengetahui keberadaan E-KTP melalui petugas sosialisasi dan sekitar 90% masyarakat memperoleh informasi dari media lain. Pemerintah dalam hal ini masih harus bekerja keras dalam mensosialisasikan program KTP-el terlebih lagi dalam hal petugas sosialisasi karena petugas sosialisasi sangat bermanfaat bagi masyarakat yang berada di daerah yang jauh dari pusat-pusat informasi.

Penutup

Berdasarkan hasil pengkajian aktual, dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kabupaten Minahasa memiliki kebijakan di daerah tentang pelaksanaan pelayanan KTP-elektronik. Meliputi, Peraturan Bupati Minahasa Nomor 20 Tahun 2012 tentang Standart Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Minahasa, serta Peraturan Bupati Minahasa No. 69 Tahun 2016 tentang Penetapan Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tatakerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Faktor-faktor pendukung pelayanan KTP-elektronik yaitu aspek struktur organisasi dinas, kemampuan aparatur dalam pelayanan, dan sistim pelayanan. Faktor penghambat yaitu ketersediaan dana, kelengkapan peralatan (sarana dan prasarana), tingkat kesadaran/partisipasi masyarakat meliputi tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, jarak, kegunaan/manfaat KTP-elektronik, political will para pengambil kebijakan, penegakan sanksi, kurangnya informasi.

Referensi

Creswell, John W. (2013). *Research Design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Howe, C. (1985). *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Alam*. Yogyakarta: BPFE.

- Lestari; Lengkong, F. D. J; Tampi, G. B. (2017). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado, *Skripsi*.
- Limbong, A. T. (2017). Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur, *eJournal Ilmu Pemerintahan*, vol. 5, no. 2, hal. 721 – 734. <https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id>.
- Maxwell, J. A. (1996). *Qualitative Research Design: an interactive approach*. London: SAGE Publications.
- Pemerintah Kabupaten Minahasa (2018). *Kabupaten Minahasa dalam Angka Tahun 2018*. Tondano.
- Sampe, S. (2015). Expenditure Restraint in Government Budgets in Australian Financial Management. *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 4, no. 35. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/11390/10979>.
- Slamet, D.; Retnadi, E.; Partono (2012). Pengembangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Bagian Pendaftaran Pindah Datang Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. *Jurnal Algoritma Sekolah Tinggi Teknologi Garut*, vol. 9, no. 4.
- Sugiyatno (2017). Pelayanan Pembuatan E-KTP Berbasis E-Government di Kecamatan Pulomerak Kota Cilegon Propinsi Banten. *Jurnal KAPemda – Kajian Administrasi dan Pemerintahan Daerah*, vol. 11, no. 6.
- Tuju, M. A. M.; Kimbal, M; Mantiri, M. (2017). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan: suatu studi tentang pelayanan akta kelahiran, *Skripsi*.

Sumber-sumber lainnya:

- Peraturan Bupati Minahasa Nomor 20 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Minahasa.
- Peraturan Bupati Minahasa Nomor 69 Tahun 2016 tentang Penetapan Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tatakerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang

Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.