

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pemerintah dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayan dalam penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan sebuah kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik. Menurut Pasal 1 ayat 1 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia saat ini karena pelayanan publik sangat dibutuhkan dan sangat erat hubungannya bagi kehidupan masyarakat, dari uraian dalam UU Nomor 25 tahun 2009 diatas memberikan penegasan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima layanan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat.<sup>1</sup>

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah. Pengelompokkan jenis pelayanan itu

---

<sup>1</sup>Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu Pelayanan Administratif, Pelayanan barang, Pelayanan jasa.<sup>2</sup>

Untuk itu Pemerintah dalam melaksanakan tugasnya sebagai penyedia sarana prasarana pelayanan harus memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Jenis Pelayanan Administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, ijin-ijin rekomendasi, izin mendirikan bangunan, pelayanan administrasi kependudukan (Kartu Tanda Penduduk), NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian.<sup>3</sup>

Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 pasal 1 ayat 1 dijelaskan bahwa Administrasi kependudukan adalah 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<sup>4</sup>.

Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dan Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 sebagaimana diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 35 tahun 2010 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional. Dengan adanya penerapan Kartu Penduduk Elektronik (KTP Elektronik) berbasis Nomor Induk

---

<sup>2</sup>Harbani Pasolong. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta CV: Bandung. 2010. Hlm. 129.

<sup>3</sup>Ibid. Hlm. 129.

<sup>4</sup>Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 pasal 1 ayat 1 tentang Administrasi Kependudukan

Kependudukan Nasional ini data penduduk menjadi akurat dan juga data ini dapat digunakan dalam program dan kebijakan pemerintah seperti Pilkada dan Perencanaan pembangunan.<sup>5</sup>

Sehubungan dengan penjelasan diatas Dijelaskan dalam Pasal 1 menurut Peraturan Presiden Nomor 26 tahun 2009 bahwa Kartu Tanda Penduduk Selanjutnya disingkat KTP Elektronik adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, KTP Elektronik ini menggunakan Nomor Induk Kependudukan yang disingkat dengan NIK (Nomor Identitas Kependudukan) yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia, KTP Elektronik Berbasis NIK adalah KTP Elektronik nasional dengan sistem pengaman khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana<sup>6</sup>.

Penerapan Program KTP Elektronik menurut Permendagri Nomor 8 tahun 2016 pasal 1 berbunyi Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang selanjutnya disingkat KTP Elektronik adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi *chip* yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan instansi pelaksana, Nomor Induk Kependudukan yang selanjutnya disingkat NIK adalah nomor identitas penduduk yang bersifat unik dan khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang mendaftar sebagai penduduk Indonesia, kartu tanda penduduk berbasis

---

<sup>5</sup>Laporan Pelaksanaan Kegiatan Penerapan KTP Elektronik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. Hlm 1

<sup>6</sup>Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan.

NIK adalah kartu tanda penduduk yang memiliki spesifikasi dan format kartu penduduk Nasional dengan sistem pengamanan khusus berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.<sup>7</sup>

Fungsi dan kegunaan tujuan diadakannya Program KTP Elektronik adalah sebagai berikut:<sup>8</sup>

1. KTP Elektronik digunakan sebagai identitas jati diri
2. KTP Elektronik berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP Elektronik lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening bank dan sebagainya
3. Dengan adanya KTP Elektronik dapat mencegah KTP Elektronik ganda dan pemalsuan KTP Elektronik, terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.
4. Dengan adanya program KTP Elektronik dapat digunakan untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat, sehingga data pemilih dalam pemilu dan pemilukada yang selama ini sering bermasalah tidak terjadi lagi, dan semua warga negara yang berhak memilih terjamin hak pilihnya.
5. Dijelaskan bahwa KTP Elektronik merupakan KTP Elektronik Nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang diatur dalam Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 dan Peraturan Presiden Nomor 26 tahun 2009 dan

---

<sup>7</sup>Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2016 pasal 1 tentang Penerapan Program KTP Elektronik

<sup>8</sup>Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pasal 13.



Peraturan Presiden Nomor 35 tahun 2010, sehingga berlaku secara nasional. Dengan demikian mempermudah masyarakat dan swasta, karena tidak lagi memerlukan KTP Elektronik setempat.

Program KTP Elektronik di Indonesia diawali dengan proyek percontohan yang dimulai sejak tahun 2009 dengan ditunjuknya empat kota sebagai *pilot project* percontohan KTP Elektronikasional, adapun kota tersebut adalah Padang, Makassar, Yogyakarta dan Denpasar. Ditunjuknya empat kota ini sesuai dengan surat Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan Departemen Dalam Negeri Nomor .471 .13/3350 MD Tentang pelaksanaan berbasis NIK nasional di empat kota percontohan tersebut.<sup>9</sup>

Program KTP Elektronik selanjutnya disingkat KTP Elektronik diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011 dimana pelaksanaannya terbagi dalam dua tahap. Tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada tanggal 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk dan tersebar di 2348 Kecamatan dan 197 Kabupaten/Kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten dan kota lainnya di Indonesia. Secara keseluruhan pada akhir 2012 ditargetkan setidaknya 172 penduduk sudah memiliki KTP Elektronik. Berbagai upaya telah dilakukan untuk mensukseskan program KTP Elektronik termasuk percepatan pada tahun 2014, Pemerintah telah melakukan koordinasi antar instansi dan antar daerah, membentuk sistem, pedoman dan standar serta melakukan pembinaan, pembimbingan, supervisi, pemantauan, evaluasi dan

---

<sup>9</sup>Surat Dirjen Adminduk Depdagri No.471 .13/3350 MD

konsultasi kepada pemerintah daerah kabupaten dan kota.<sup>10</sup>Sehubungan dengan penjelasan tahap-tahap perkembangan program KTP Elektronik diatas, Anggaran untuk pelaksanaan Program KTP Elektronik juga dijelaskan dalam fenomena berikut ini:

“Anggaran ProgramKTP Elektronikawal mulanya direncanakan senilai 6,9 triliun rupiah, namunpada tahun 2010 Kemendagri menyiapkan anggaran sebesar 6 triliun rupiah. Setelah ditenderkan,anggaran KTP Elektroniektronik menjadi 5,9 triliun rupiah”.<sup>11</sup>

Jadi Anggaran untuk Program KTP Elektroniksebesar 5,9 triliun rupiah. Lebih lanjut dijelaskan oleh Tjahjo Kumolo permasalahan dalam pelaksanaan Program KTP Elektronik sebagai berikut:

Target pengadaan KTP Elektroniksudah 96 persen selesai, sisanya belum selesai sebanyak 4% karena ada KTP Elektronik ganda dan ada masyarakat Indonesia yang belum merekam data kependudukan, hal ini kemungkinan karena adanya masyarakat yang pindah alamat atau sudah meninggal dunia. Menteri Dalam Negeri menyebut masyarakat belum memiliki KTP Elektronikmencapai 2,3 juta orang.Ia berharap agar masyarakat pro aktif untuk merekam data kependudukan karena salah satu syarat untuk ikut pemilu yakni wajib memiliki KTP Elektronik.<sup>12</sup>

Dari penjelasan berita diatas diketahui bahwa masyarakat yang belum memiliki KTP Elektronik berjumlah sebanyak 2,3 juta jiwa. Sementara itu Menurut Zudan

---

<sup>10</sup>Fitriani Ida.2017.Evaluasi Kebijakan KTP Elektronik Dalam mewujudkan mutu pelayanan masyarakat dikelurahan Pela Mampang Kecamatan Mampang Prapatan Kota Administrasi Jakarta Selatan. *Jurnal Renaissance*.(Online).Volume 2.Nomor. 1 dalam (<http://www.ejournal-academia.org/index.php/renaissance>), diakses 9 september 2018

<sup>11</sup>Detik. Megaproyek KTP Elektronik. dalam-2017. <https://news.detik.com/berita/d-3442042/kasus-KTP-Elektronik-rp-23-t-kerugian-negara-2-tersangka-dan-280-saksi> .diakses 20 februari 2018. pukul 20.00 Wib).

<sup>12</sup>Kompas. KTP Elektronik masih banyak masalah-2017<https://nasional.kompas.com/read/2017/12/21/15011091/lagi-mendagri-minta-maaf-karena-KTP-Elektronik-masih-banyak-masalah> . diiakses 20 februari 2018 . pukul 20.00 Wib.

selaku Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri permasalahan terkait dengan KTP Elektronik dijelaskan sebagai berikut:

Kendala dalam pencetakan KTP Elektronik salah satunya kondisi sejumlah alat pencetakan mendasar yang rusak, mulai dari kerusakan di jaringan, *server*, kamera, perekam iris mata, *fingerprnt* dan *signature pad*. Alat tersebut dibeli tujuh tahun yang lalu dan belum pernah dilakukan pengadaan alat baru. Jadi memang seringkali perekaman tinggi tetapi percetakan lambat. Adanya kendala-kendala di lapangan membuat pergerakan pelayanan pencetakan KTP Elektronik menjadi lambat, Sekitar 20 persen alat dari 6000 titik (tempat perekaman KTP Elektronik) yang tersedia di Kecamatan rusak. Sedangkan pada Kecamatan pemekaran, Ada sekitar 7000 titik di Kecamatan pemekaran yang belum memiliki alat, dia menambahkan pihaknya ingin mengajukan Dana Alokasi Umum ke Kementerian Keuangan untuk membeli sejumlah alat. Namun pengajuan ditolak untuk tahun ini, Oleh karena itu sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP Elektronik Berbasis NIK Secara Nasional, Pengadaan alat selanjutnya dibeli dengan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).<sup>13</sup>

Banyaknya Alat rusak yang digunakan untuk Program KTP Elektronik menjadi faktor penghambat terlaksananya Program KTP Elektronik secara optimal, seperti kerusakan di jaringan, server, kamera, perekam iris mata, *fingerprnt* dan *signature pad*. Senada dengan berita diatas Zudan kembali menegaskan :

Masih terjadinya antrean panjang dalam pengambilan KTP Elektronik di berbagai daerah. Antrean tersebut bukan dikarenakan kekosongan blangko, namun dikarenakan prasarana untuk mencetak KTP Elektronik terbatas. Blangko tersedia di daerah ternyata printer yang ada di daerah Cuma ada dua buah, dua buah printer ini hanya mampu mencetak 300 keping KTP Elektronik. Jumlah tersebut jelas masih kurang karena kebutuhan pencetakan mencapai ribuan keping sehingga terjadi antrean waktu perekaman KTP Elektronik. Sedangkan menurut Perpres Nomor 26 tahun 2009 pengadaan alat KTP Elektronik bantuan dari pusat dibatasi

---

<sup>13</sup>Kompas. Banyak alat rusak jadi hambatan mencetak KTP Elektronik-2017. <https://nasional.kompas.com/read/2017/11/24/05200041/banyak-alat-rusak-jadi-hambatan-mencetak-KTP-Elektronik>. diakses 24 November 2017. pukul 00.11 wib

pemberian hanya dua buah sajiang diberikan pada tahun 2010 dan 2011<sup>14</sup>.

Kurangnya jumlah printer di beberapa daerah di Indonesia yang dibutuhkan untuk pencetakan KTP Elektronik membuat pencetakan KTP menjadi terlambat. Instansi yang mempunyai tugas pokok dan fungsi melaksanakan Pelayanan Administrasi Kependudukan pembuatan Kartu Tanda Penduduk adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai perangkat Kabupaten/Kota yang bertanggungjawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi kependudukan.<sup>15</sup> Salah satu Dinas yang melaksanakan Pelayanan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang mendapat prestasi dalam Pelayanan administrasinya. Sesuai dengan Keputusan Gubernur Sumatera Barat Nomor 470-731-2017 pada tanggal 16 Agustus 2017 Pemenang kegiatan penilaian Dinas Kependudukan Kabupaten/Kota se Sumatera Barat terbaik dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Tahun 2017 dijelaskan oleh tabel berikut:<sup>16</sup>

**Tabel 1.1**  
**Keputusan Gubernur Sumbar 470-731-2017 Pemenang kegiatan Penilaian Dinas Kependudukan Kabupaten Dan Kota se Sumatera Barat**

No	Nama Kabupaten/Kota	Kategori Pemenang
----	---------------------	-------------------

<sup>14</sup>Tribunnew. Terjadinya antrian panjang dalam pengambilan KTP Elektronik di berbagai daerah-2017. <http://www.tribunnews.com/nasional/2...onik-di-daerah.com>. diakses 15 Januari 2018. pukul 00.11 wib

<sup>15</sup> Undang-Undang & Permendagri Nomor 4 & Nomor 37 tentang APBN & APBD dan Peraturan Pelaksanaanya Tahun 2012-2013. PT Tamita Utama: Jakarta. 2013. hlm. 231.

<sup>16</sup> Keputusan Gubernur sumatera barat Nomor 470-731-2017 tanggal 16 agustus 2017



1	Kota Padang Panjang	Terbaik untuk semua kategori
2	Kabupaten Padang Pariaman	Terbaik kategori motivasi dan manajerial
3	Kota Bukittinggi	Terbaik kategori kenyamanan dalam pelayanan
4	Kabupaten Agam	Terbaik kategori Kuantitas Pencapaian Target Nasional
5	Kabupaten Tanah datar	Terbaik Kategori kreasi dalam berinovasi

*Sumber Keputusan Gubernur Sumbar 470-731-2017*

Dari tabel dijelaskan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang mendapatkan prestasi terbaik dalam semua kategori yang terdapat dalam penilaian Pelaksanaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2017. Adapun fenomena kategori-kategori yang dimenangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang sebagai berikut:

Prestasi terbaik dari kategori motivasi dan manajerial dimana motivasi aparatur sipil negeri Kota Padang Panjang dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sangat tinggi, dalam kategori motivasi dan manajerial yakni kemampuan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Padang Panjang dalam memimpin, memotivasi dan mengatur bawahan agar melaksanakan pelayanan publik dengan maksimal.

Dalam kategori kenyamanan dalam pelayanan yang dilaksanakan oleh dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang juga telah memberikan hasil yang maksimal menurut penilaian Gubernur Sumatera Barat karena telah bisa meningkatkan kepuasan masyarakat.

Dalam Kategori kuantitas pencapaian target secara nasional Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang telah mencapai hasil yang direncanakan secara nasional yakni sebesar 85%.<sup>17</sup>

Serta terbaik Kategori dalam kreasi dan inovasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Padang Panjang dalam berinovasi melakukan program jemput bola/ pelaksanaan layanan keliling ke sekolah tingkat SLTA di kelurahan untuk percepatan perekaman KTP Elektronik. Serta Dinas ini memberikan kemudahan pelayanan lainnya seperti pelayanan pembuatan kartu keluarga, akte kelahiran dan akte kematian dengan bekerjasama dengan Lurah dan RT seperti yang dilaksanakan secara nasional sesuai dengan himbauan dari Kementerian Dalam Negeri dalam surat edaran Permendagri nomor 471/1768/SJ tentang percepatan penerbitan KTP Elektronik Dan Akta Kelahiran sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang mendapatkan penilai terbaik dari Gubernur Sumatera Barat<sup>18</sup>.

Dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang Panjang jenis-jenis dokumen yang diterbitkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Padang Panjang terdiri dari Pengurusan Surat Keterangan Pindah dan Pindah Datang, Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran Umum, Akta Kelahiran Terlambat, Akta Kematian dan Akta Perkawinan beserta Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP Elektronik).<sup>19</sup> Meskipun Dinas tersebut terbaik dalam pelayanan administrasinya tetapi untuk pelaksanaan program

---

<sup>17</sup>Kerangka Acuan Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang tahun 2017

<sup>18</sup>Surat edaran Permendagri nomor 471/1768/SJ tentang percepatan penerbitan KTP Elektronik Dan Akta Kelahiran

<sup>19</sup>Blanko Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang

KTP Elektronik masih belum maksimal jika dibandingkan dengan pelayanan administrasi lainnya.<sup>20</sup> Untuk Pelaksanaan Program KTP Elektronik di Kota Padang Panjang dapat dilihat pada tabel berikut ini

**Tabel 1.2**  
**Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Padang Panjang bulan Desember 2017**

No	Nama pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan	Jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi kependudukan	Jumlah hasil dokumen pelayanan administrasi kependudukan yang telah diberikan	Jumlah masyarakat yang belum menerima dokumen pelayanan administrasi kependudukan	Dalam bentuk persentase(%)
1	Kartu tanda penduduk Elektronik	39.051	35.299	3.752	90,39%
2	Surat keterangan pindah dan pindah datang	2.649	2.649	0	100%
3	Kartu Keluarga	14.985	14.915	70	99,53%
4	Akta kelahiran umum	552	552	0	100%
5	Akta kelahiran terlambat	3.175	3.175	0	100%
6	Akta kematian	810	810	0	100%
7	Akta perkawinan	413	413	0	100%

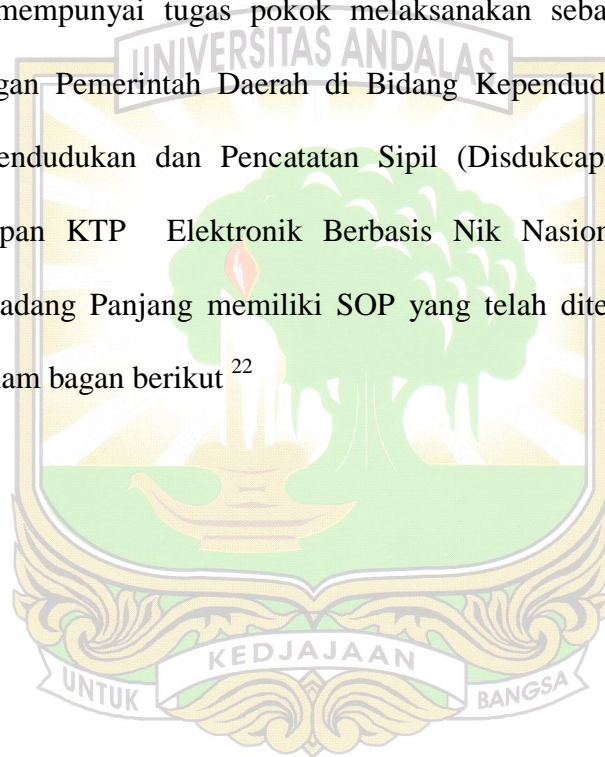
Sumber: Profil Perkembangan Kependudukan Kota Padang Panjang Tahun 2018

Dari tabel diatas dapat ditarik kesimpulan terdapat 7 jenis pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, namun tingkat pencapaian paling terendah adalah pelaksanaan program KTP Elektronik sebesar 90,39% yang rinciannya terdiri dari 39051 jiwa yang melakukan perekaman KTP Elektronik, sedangkan yang belum mendapatkan

<sup>20</sup> Profil Perkembangan Kependudukan Kota Padang Panjang tahun 2018

KTP Elektronik 3752 jiwa. Dapat disimpulkan bahwa Program KTP Elektronik merupakan capaian kinerja terendah sehingga Program KTP Elektronik menjadi fokus yang diangkat dalam penelitian ini.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Padang Panjang Nomor 9 tahun 2016 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja Dinas Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Padang Panjang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota Padang panjang mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.<sup>21</sup> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dalam Kegiatan Pelayanan Penerapan KTP Elektronik Berbasis Nik Nasional Di Lingkungan Pemerintah Kota Padang Panjang memiliki SOP yang telah diterbitkan sejak tahun 2011 dijelaskan dalam bagan berikut<sup>22</sup>



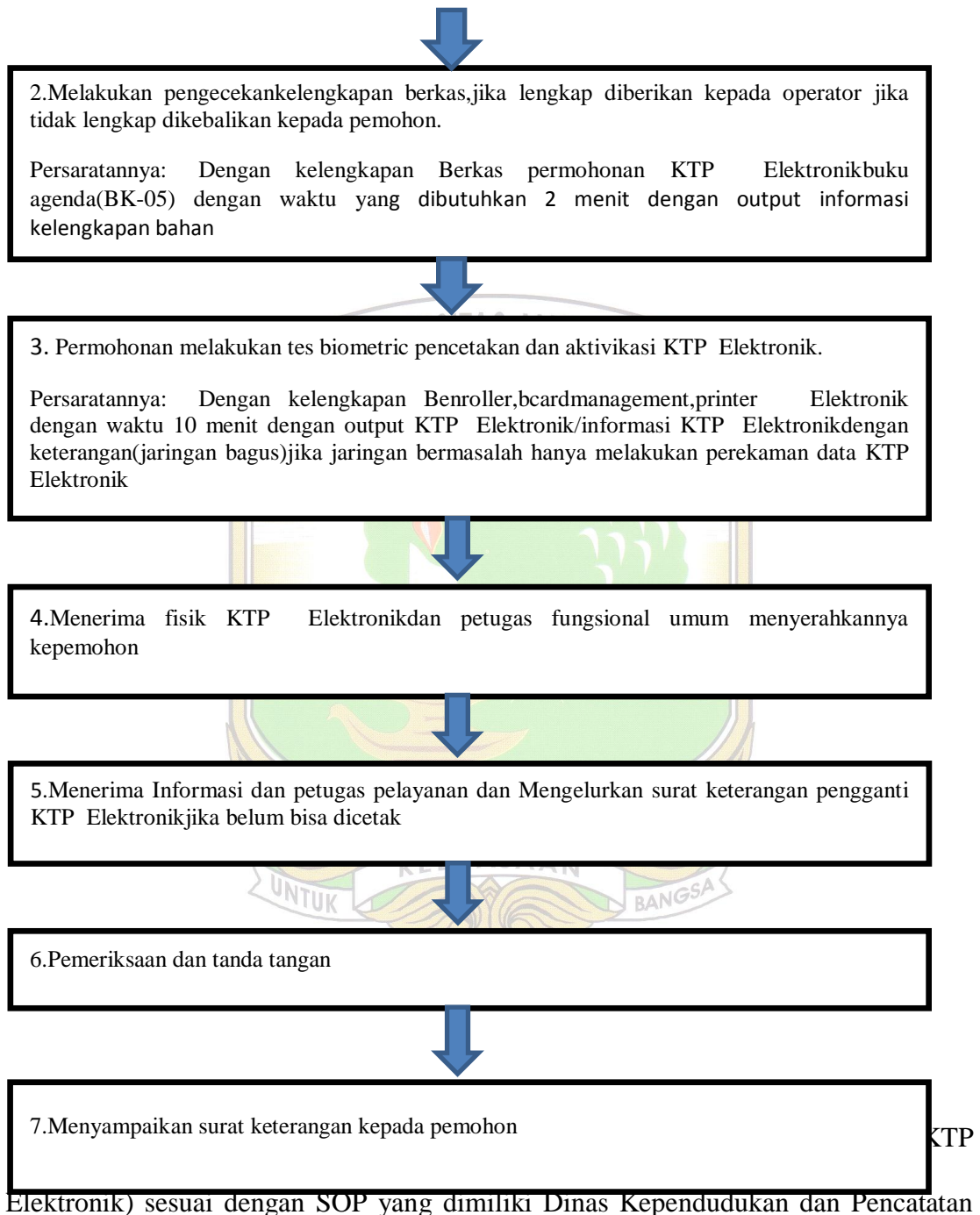
**Gambar 1.1 Alur/Standar Operasional KTP Elektronik:<sup>23</sup>**

1. Menyerahkan berkas permohonan penerbitan KTP Elektronik serta nomor kontak untuk dihubungi.

Persyaratannya : KTP Elektronik lama, FC KK, Surat ket hilang polisi (bagi KTP Elektronik hilang) dengan kelengkapan dan dibutuhkan waktu 2 menit

<sup>23</sup>SOP Proses penerbitan KTP Elektronik (KTP Elektronik) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang





Elektronik) sesuai dengan SOP yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Padang Panjang dimulai dari alur/proses yakni:

Tahap pertama, pemohon Menyerahkan berkas permohonan penerbitan KTP Elektronikserta nomor kontak untuk dihubungi,dengan persyaratan yang harus dipenuhi yaitu kelengkapanKTP Elektronik lama, Foto Copi Kartu Keluarga,Surat keterangan hilang polisi(bagi KTP Elektronik hilang) proses pelayanan 2 menit.

Tahap Kedua, melakukan pengecekan kelengkapan berkas,jika lengkap diberikan kepada operator jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon, Dengan proses kelengkapan Berkas permohonan KTP Elektronik buku agenda (BK-05) yang membutuhkan waktu dibutuhkan 2 menit dengan output informasi kelengkapan bahan.

Tahap Ketiga, Permohonan melakukan tes *biometric* pencetakan dan aktivikasi KTP Elektronik, Dengan proses Kelengkapan *Benroller*, *bcardmanagement*, printer Elektronik dengan waktu yang dibutuhkan 10 menit dengan ouput KTP Elektronik/Informasi KTP Elektronik dengan Keterangan jaringan bagus, jika jaringan bermasalah hanya melakukan perekaman data KTP Elektronik.

Tahap keempat, Menerima fisik KTP Elektronikdan petugas fungsional umum menyerahkannya kepemohon, Dengan kelengkapan KTP Elektronik dibutuhkan waktu 2 menit dengan output pemohon telah mendapatkan kartu KTP Elektronik.

Tahap kelima, Menerima Informasi dan petugas pelayanan dan Mengeluarkan surat keterangan pengganti KTP Elektronikjika belum bisa dicetak.

Tahap keenam, Pemeriksaan dan tanda tangan oleh Staf pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang.

Tahap ketujuh, Menyampaikan surat keterangan kepada pemohon atau masyarakat Kota Padang Panjang yang mengurus KTP Elektronik. Dalam

melaksanakan Pelayanan program KTP Elektronik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki Standar Pelayanan yang dijelaskan dalam tabel berikut ini :



**Tabel 1.3**  
**Standar Pelayanan KTP Elektronik (KTP Elektronik) Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan<sup>24</sup>:**

<b>A</b>	<b>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:</b>	
<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1	Persyaratan	Fotocopy kartu keluarga

<sup>24</sup>Dokumen Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Padang panjang. NO 5P-DP-02.04 april 2016

2	Sistem mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD     A[pemohon] --&gt; B[Menerima verifikasi berkas]     B --&gt; C[Input data biometrik pemohon]     C --&gt; D[Persetujuan pusat (SIK)]     D --&gt; E[CETAK KTP Elektronik (OPERATOR)]     E --&gt; F[Aktivasi KTP Elektronik dan menyerahkan KTP Elektronik]     F --&gt; A </pre>
3	Jangka waktu pelayanan	Satu hari kerja
4	Biaya/tarif	Gratis
5	Produk pelayanan	Kartu tanda penduduk
6	Penangan Pengaduan Saran dan Masukan	1.Kotak saran 2.Email :disdukcakilpadangpanjangkota@gmail.com 3.Telpon:0752-485156 4.Whatsapp:083181680147 5.Facebook:Disdukcakil Padang Panjang 6.Surat:JL Sutan syahrir No,189 Silaing bawah kota Padang Panjang

Sumber: Dokumen Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. NO 5P-DP-02.04 april 2016

Syarat Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP Elektronik) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang:<sup>25</sup>

1. Penerbitan KTP Elektronik bagi pemula
  - a. Surat pengantar dari RT asli
  - b. Formulir f.1.21 dari kelurahan dan diketahui oleh camat asli
  - c. Fotocopy kartu keluarga
2. Penerbitan perubahan KTP Elektronik
  - a. Surat pengantar dari RT ASLI
  - b. Formulir f.1.21 dari kelurahan dan diketahui oleh camat asli
  - c. KTP Elektronik lama asli
  - d. Fotocopy kartu keluarga yang telah diperbarui.

<sup>25</sup>Blanko Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Padang Panjang



Terdapat beberapa permasalahan terkait dengan pelaksanaan program KTP Elektronik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang yang dijelaskan dalam fenomena berikut ini:

Pemerintah kota Padang Panjang mencabut semua fasilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Padang Panjang. Selain mencabut fasilitas, Pemko setempat juga mencabut tunjangan daerah (Tunjada) Kepala Dinas instansi itu. Tunjada itu dicabut setelah Pemko Padang Panjang memindahkan kuasa pengguna anggaran kepada asisten II. Maini selaku Kepala Disdukcapil Padang Panjang, mengatakan penarikan fasilitas itu termasuk dua mobil operasional dan satu mobil kepala Dinas yang membuat instansi itu lumpuh total. Sementara itu Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia padang panjang, Mufrida menerangkan, penarikan fasilitas pemerintah adalah pemberian sanksi yang merupakan kewenangan penuh Kepala Daerah. Menurut pengatahuan Mufrida, Kepala DISDUKCAPIL Padang Panjang diberi surat teguran tertulis dua kali, yakni pada bulan Juni dan bulan November 2016, Teguran pertama diberikan karena pada jam istirahat kantor tersebut ditemukan tertutup dengan nol pelayanan.<sup>26</sup>

Dengan ditariknya fasilitas penunjang seperti mobil operasional yang berguna dalam melaksanakan aktivitas pelaksanaan layanan keliling ke sekolah tingkat SLTA di kelurahantentu otomotif menghambat jalannya pelaksanaan program KTP Elektronik yang membuat ketidakefektifan Program KTP Elektronik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. Beserta adanya kesalahan Dinas tersebut karena menutup kantor saat jam istirahat, tentu hal ini juga menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan program KTP Elektronik. Lebih lanjut Pelaksana tugas Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, Zulkifli mengatakan sebagai berikut:

---

<sup>26</sup>Harian Haluan. Fasilitas Dicabut Disdukcapil Padang Panjang-2017  
[.http://HarianHaluan.com/amp/detail/66564/fasilitas/-dicabut-disdukcapil-padang-panjang-lumpuh-total](http://HarianHaluan.com/amp/detail/66564/fasilitas/-dicabut-disdukcapil-padang-panjang-lumpuh-total) .diakses 7 september 2017. pukul 12.00 wib

“Blangko KTP Elektronik di daerah sampai saat ini masih kosong, kondisi itu berlangsung sejak beberapa bulan terakhir dan belum diketahui kapan didistribusikan kembali oleh pemerintah pusat”.<sup>27</sup>

Dengan kekosongan blangko ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang kekurangan sumber daya yang dibutuhkan untuk terlaksananya Program KTP Elektronik sehingga menjadi penghambat dalam pelaksanaan proses penerbitan KTP Elektronik. Menurut Ibu Daswarni selaku Kepala Seksi Pendokumentasian Dokumen Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Padang Panjang mengatakan:

“Jumlah penduduk Kota Padang Panjang pada bulan desember 2017 berjumlah 56.562 jiwa, sedangkan masyarakat yang wajib memiliki KTP Elektronik adalah sejumlah 39.051 jiwa. Namun yang baru terekam sejumlah 35.299 jiwa artinya masih tertinggal sebanyak 3752 jiwa orang yang belum merekam. Jika dihitung persentasenya adalah 66% yang diantaranya terdiri dari golongan pelajar yang lahir tahun 2000 adapun jumlah golongan pelajar yang belum terekam adalah 2476 jiwa”.<sup>28</sup>

Dari wawancara diatas dapat diketahui persentase terbanyak masyarakat yang belum merekam KTP Elektronik adalah pelajar yang berjumlah 2476 jiwa. Peneliti mengetahui belum sepenuhnya terekam data penduduk yang kebanyakan berstatus pelajar pada tahun 2017 sedangkan sekarang sudah memasuki tahun 2018 artinya dalam menyelesaikan pelaksanaan program KTP Elektronik masih belum mencapai 100% padahal dengan pergantian tahun seharusnya program ini sudah terselesaikan

---

<sup>27</sup>M Republika. Blangko KTP Elektronik kosong di Padang Panjang-2017 [http://M.Republika.Co.Id/Berita/Nasional/Daerah/17/03/09/Omj4bk384-Blangko-KTP Elektronikel-Kosong-Di-Padang-Panjang](http://M.Republika.Co.Id/Berita/Nasional/Daerah/17/03/09/Omj4bk384-Blangko-KTP-Elektronikel-Kosong-Di-Padang-Panjang) . Diakses 12 desember 2017, pukul 12.00 wib

<sup>28</sup>Hasil wawancara Dengan Kepala Seksi Pendokumentasian Dokumen Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, Tanggal 14 Februari 2018, Pukul 10 Wib, Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang.

pada tahun 2017. Ibu Daswarni kembali menegaskan permasalahan lainnya terkait dengan pelaksanaan Program KTP Elektronik dijelaskan dalam wawancara berikut ini:

“Jaringan internet yang digunakan dalam perekaman KTP Elektronik adalah jaringan komunikasi Kementrian Dalam Negeri yang langsung terhubung ke pusat, namun jaringan ini sering terganggu dan bermasalah secara nasional. Bukan hanya satu Kabupaten Atau Kota di Padang Panjang saja, yang berimplikasi terhadap lambatnya proses penerbitan. Hal inilah yang membuat penerbitan KTP Elektronik untuk masyarakat yang berdomisili di Kota Padang Panjang menjadi terhambat, sehingga KTP Elektronik tidak bisa selesai dalam satu hari”<sup>29</sup>

Jaringan Komunikasi data sangat diperlukan pada saat penerbitan KTP Elektronik dengan bermasalahnya jaringan tentu proses penebitan KTP Elektronik tidak bisa dilaksanakan. Dalam melaksanakan tugasnya seharusnya staf organisasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota padang panjang yang berfungsi sebagai sumber daya manusia dalam sebuah organisasi yang berperan penting terhadap keefektifan sebuah organisasi dalam menjalankan programnya dalam hal ini program perekaman KTP Elektronik oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang seharusnya staf pegawai dinas tersebut mampu menarik minat masyarakat agar mau terlibat dalam proses pelayanan publik dalam hal ini seharusnya staf yang melaksanakan program KTP Elektronik ini melakukan sosialisasi kepada masyarakat akan pentingnya memiliki KTP Elektronik. Hal tersebut dikatakan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Padang Panjang Dra. Tuti Abdulrajab, MM:

---

<sup>29</sup> Hasil Wawancara dengan Kepala Seksi Pendokumentasian Dokumen Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang Tanggal 14 Februari 2018, Pukul 10 Wib, Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang

“Dalam melaksanakan program KTP Elektronikoleh Dinas Kependudukan Dan Pocatatan Sipil Kota Padang Panjang masyarakat belum sepenuhnya peduli akan pentingnya KTP Elektronik,sehingga masih banyak masyarakat kota padang panjang yang belum memiliki KTP Elektronik”.<sup>30</sup>

Berdasarkan uraian diatas tingkat partisipasi masyarakat Kota Padang Panjang dalam penyelenggaraan program ini masih kurang, hal ini disebabkan karena kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya fungsi KTP Elektronik, sehingga perlu dilakukan sosialisasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada semua masyarakat yang ada Kecamatan dan Kelurahan yang ada diKota Padang Panjang. Penjelasan jumlah Penduduk Kota Padang Panjang telah terekam KTP Elektronik dan belum terekam KTP Elektronik dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

31

**Tabel 1.4**  
**Rekapitulasi Data Penduduk Kota Padang Panjang telah terekam dan belum terekam KTP Elektronik (KTP Elektronik) pada semester II tahun 2017**

No	Data	JML PENDUDUK	WAJIB KTP Elektronik	JML PEREKAMAN	YG BELUM PERKAMAN
1	Data Konsolidasi bersih semester II 2017 (Juli- desember 2017)	56.562	39.051	35.299	3.752

<sup>30</sup>Hasil Wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang Tanggal 15 Februari 2018 ,Pukul10 Wib, Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang

<sup>31</sup>Rekapitulasi Data penduduk kota Padang Panjang yang telah melakukan perekaman KTP ElektronikSemester II 2017 Dan Semester I Tahun 2018



Sumber:Rekapitulasi data penduduk kota padang panjang, 2017.

Jumlah Aparatur Sipil Negeri dan Non Aparatur Sipil Negeri yang bertugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang yakni :<sup>32</sup>

**Tabel 1.5**  
**Rekapitulasi Aparatur Sipil Negara (ASN) Dan Non ASN DI DUKCAPIL Kota Padang Panjang kondisi Desember 2017:**

No	URAIAN	JUMLAH
1	ASN GOLONGAN IV	4
2	ASN GOLONGAN III	11
3	ASN GOLONGAN II	4
	JUMLAH ASN	19
4	Tenaga Harian Lepas(THL) OperatorKTP Elektronik	3
5	THL Operator Akta Pencatatan Sipil	3
6	THL Penjaga Kantor	2
7	THL Petugas Kebersihan	2
8	THL Sopir	2
	JUMLAH THL NON ASN	12

Sumber:Rekapitulasi Aparatur Sipil Negara (ASN) Dan Non ASN, 2017.

Dari tabel diketahui Operator KTP Elektronik yang akan melaksanakan pembuatan KTP Elektronik Cuma tiga orang sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Padang Panjang kekurangan sumber daya manusia yang merupakan kriteria tercapai Efektifitas pelaksanaan sebuah Program oleh suatu organisasi, Kekurangan sumber daya manusia dapat menghambat terlaksananya Program KTP Elektronik. Berikut ini dijelaskan jumlah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang yang digunakan untuk melaksanakan Program KTP Elektronik<sup>33</sup> :

**Tabel 1.6**  
**Sarana dan Prasarana KTP Elektronik**

No	SARANA DAN PRASARANA KTP	JUMLAH
----	--------------------------	--------

<sup>32</sup>Rekapitulasi ASN Dan Non ASN DISDUKCAPIL Kota Padang Panjang kondisi Desember 2017.

<sup>33</sup>Sarana dan Prasarana KTP Elektronik Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Padang panjang 2017

	<b>Elektronik</b>	
1	KAMERA	6 UNIT
2	PRINTER	4 UNIT
3	KOMPUTER	3 UNIT
4	BLANGKO KTP Elektronik	815 KEPING

*Sumber: Sarana Dan Prasarana KTP Elektronik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang 2017.*

Dari tabel sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang terlihat bahwa dinas tersebut memiliki kamera enam unit yang digunakan untuk merekam foto KTP Elektronik serta empat unit printer yang digunakan untuk mencetak serta menerbitkan KTP Elektronik. Dirasa masih kurang untuk melaksanakan program penerbitan KTP Elektronik jika dilihat dari jumlah penduduk Kota Padang Panjang yang belum mendapatkan KTP Elektronik sebanyak 1377 jiwa yang belum terekam pada tahun 2017 sedangkan saat ini telah berada di tahun 2018 yang berarti pencapaian waktu untuk terlaksananya program KTP Elektronik ini belum terekam sepenuhnya dalam setahun. Hal ini bisa disebabkan oleh masing-masing kurangnya sarana dan prasarana untuk mendukung terlaksananya program KTP Elektronik dengan efektif dan efisien.

Untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan perubahan data KTP Elektronik diluncurkan aplikasi pelayanan administrasi kependudukan secara online (Paduko) pada tanggal 26 Desember 2018. Sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu Daswarni:<sup>34</sup>

“Paduko awal mulanya diluncurkan pada tanggal 26 Desember 2018 namun baru bisa digunakan pada bulan Maret 2019 salah satu fungsi layanan ini adalah untuk melakukan perubahan data KTP

<sup>34</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pendokumentasian Dokumen Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, Tanggal 10 Juli 2019, Pukul 10 WIB, Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang.

Elektronik secara online dengan mengakses Paduko dengan cara memasukkan NIK kemudian untuk paswordnya dengan menggunakan nama ibu kandung setelah itu isikan data yang akan dirubah, dan unggah dokumen persyaratan lalu disimpan, misalnya perubahan status belum kawin menjadi kawin setelah itu untuk proses pencetakan KTP Elektronik, yang sudah dirubah datanya tinggal menjemputnya ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa dokumen persyaratan yang telah diunggah namun untuk KTP Elektronik Paduko ini berguna hanya sebatas untuk perubahan data KTP Elektronik saja”.

Jadi untuk merubah data atau informasi yang ada dalam KTP Elektronik bisa secara online dengan menggunakan layanan Paduko. Kemudian untuk pencetakan KTP Elektronik yang telah selesai dilakukan perubahan tinggal mendatangi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. Senada dengan itu Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, Dra. Tuti Abdul Rajab, Mm.<sup>35</sup> :

“Aplikasi Paduko adalah ciptaan Pemerintah Kota Padang panjang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang panjang yang berfungsi untuk melayani administrasi kependudukan masyarakat kota Padang Panjang secara online salah satunya yakni untuk perubahan KTP Elektronik, layanan ini dapat diakses melalui [paduko.padangpanjang.go.id](http://paduko.padangpanjang.go.id)”

Paduko merupakan inovasi pemerintah kota Padang Panjang untuk meningkatkan kepuasan masyarakat kota Padang Panjang terhadap layanan publik, Inovasi ini juga memberi kemudahan kepada masyarakat untuk

---

<sup>35</sup> Hasil Wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. Tanggal 11 juli 2019 Pukul 11 Wib, Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang.

melakukan perubahan data KTP Elektronik secara online.berikut gambar website Paduko :

**Gambar 1.2**



Sumber : [www.paduko.padangpanjang.go.id](http://www.paduko.padangpanjang.go.id)

Kriteria indikator untuk menentukan efektivitas pelaksanaan program KTP Elektronik menurut Robert Kreitner dan Angelo Kinickiyaitu:

Pencapaian tujuan, tujuan dari program KTP Elektronik digunakan sebagai identitas jati diri, KTP Elektronik berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP Elektronik lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening bank dan sebagainya. Dengan adanya KTP Elektronik dapat mencegah KTP Elektronik ganda dan pemalsuan KTP Elektronik, terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan. Dengan adanya program KTP Elektronik dapat digunakan untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat,



sehingga data pemilih dalam pemilu dan pilukada yang selama ini sering bermasalah tidak terjadi lagi, dan semua warga negara yang berhak memilih terjamin hak pilihnya.

Diasumsikan bahwa terjadi ketidakefektifan dalam pelaksanaan program KTP Elektronik oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang dikarenakan masih terdapat penduduk yang belum terekam, sehingga database kependudukan kota padang panjang belum sepenuhnya akurat sehingga masih ada data masyarakat yang menjadi pemilih dalam pemilu dan pilukada yang bermasalah. Sesuai dengan hasil wawancara bersama Kepala Seksi Pendokumentasian dan Kependudukan, ibu Daswarni :

“Masih adanya masyarakat Kota Padang Panjang yang belum merekam KTP Elektronik mengakibatkan tidak bisa memilih dalam pemilu”<sup>36</sup>

Kurun waktu pelaksanaan program bergantung pada masalah seberapa berhasilnya pelaksanaan program KTP Elektronik dalam mencapai tujuan dan sasaran dalam kurun waktu yang telah ditentukan, sedangkan saat telah berada di tahun 2018 yang berarti pencapaian waktu untuk terlaksananya program KTP Elektronik belum optimal. Sesuai dengan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pendokumentasian dan Kependudukan, ibu Daswarni :

“Jumlah penduduk kota Padang Panjang pada bulan Desember 2017 berjumlah sebanyak 56.562 jiwa sedangkan yang telah wajib memiliki KTP Elektronik adalah sebesar 39.051 jiwa Namun Yang baru terekam sejumlah 35.299 jiwa artinya masih tertinggal 3.752 orang. jika dihitung

---

<sup>36</sup> Hasil wawancara Dengan Kepala Seksi Pendokumentasian Dokumen Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, Tanggal 14 Februari 2018, Pukul 10 Wib, Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang.

persentasenya yang belum terekam adalah 66% terdiri dari golongan pelajar yaitu kelahiran tahun 2000 jadi masih tertinggal 2476 orang yang belum terekam dari golongan pelajar<sup>37</sup>.

Masyarakat kota Padang Panjang menjadi sasaran target kongkrit dari Program KTP Elektronik masih ada yang belum peduli akan pentingnya KTP Elektronik sehingga membuat perekaman KTP Elektronik untuk masyarakat Kota Padang Panjang belum tuntas. hal ini sesuai dengan pengakuan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Tuti Abdul Rajab:

“kurangnya partisipasi masyarakat Kota Padang Panjang untuk pergi mengurus KTP Elektronik ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil”<sup>38</sup>.

Sumber Daya Sebuah Organisasi yang dibutuhkan untuk Melakukan Aktivitas Organisasinya masih belum memadai sehingga menghambat pelaksanaan Program KTP Elektronik sehingga pencapaian tujuan dari sebuah program belum maksimal. Kurun waktu yang sesuai dengan standar pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah 1 hari kerja selesai kartu KTP Elektronik dapat langsung diberikan kepada masyarakat namun kenyataannya di lapangan KTP Elektronik sering tidak bisa diselesaikan satu hari karena masalah dengan jaringan yang mengakibatkan terhambatnya proses perekaman dan pencetakan KTP Elektronik. Sesuai dengan hasil wawancara dengan ibu Daswarni :

---

<sup>37</sup>Hasil wawancara Dengan Kepala Seksi Pendokumentasian Dokumen Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, Tanggal 14 Februari 2018, Pukul 10 Wib, Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang.

<sup>38</sup>Hasil Wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang Tanggal 15 Februari 2018 ,Pukul10 Wib, Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang

“Jika Jaringan bagus KTP Elektronik bisa langsung dicetak dalam satu hari kerja namun jika jaringan bermasalah KTP Elektronik tidak bisa dicetak”<sup>39</sup>

Pemerolehan sumber daya yang menjadi permasalahan dalam pelaksanaan Program KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang adalah kurangnya sumber daya yang diperlukan dalam pelaksanaan program KTP Elektronik seperti tidak adanya blangko KTP Elektronik sebagai unsur bahan mentah yang dibutuhkan oleh Dinas untuk menjalankan pencetakan KTP Elektronik, sehingga kurang tersedianya blangko ini membuat proses pencetakan KTP Elektronik menjadi tidak efektif. Sesuai dengan kutipan wawancara dengan Zulkifli:

“Blangko KTP Elektronik di daerah sampai saat ini masih kosong, kondisi itu berlangsung sejak beberapa bulan terakhir dan belum diketahui kapan didistribusikan kembali oleh pemerintah pusat”<sup>40</sup>.

Sumber Daya yang dibutuhkan oleh sebuah Organisasi untuk Melakukan Aktivitas Organisasinya masih belum memadai sehingga menghambat pelaksanaan Program KTP Elektronik sehingga pencapaian tujuan dari sebuah program KTP Elektronik belum maksimal. Masalah dengan jaringan yang mengakibatkan terhambatnya proses perekaman KTP Elektronik seperti yang disampaikan oleh ibu Daswarni :

“Jaringan internet yang digunakan dalam perekaman KTP Elektronik adalah jaringan komunikasi Kementrian Dalam Negeri yang langsung terhubung ke pusat, namun jaringan ini sering terganggu dan bermasalah

---

<sup>39</sup> Hasil wawancara Dengan Kepala Seksi Pendokumentasian Dokumen Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, Tanggal 14 Februari 2018, Pukul 10 Wib, Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang

<sup>40</sup> M Republika. Blangko KTP Elektronik kosong di Padang Panjang-2017 <http://M.Republika.Co.Id/Berita/Nasional/Daerah/17/03/09/Omj4bk384-Blangko-KTP-Elektronik-Kosong-Di-Padang-Panjang> . Diakses 12 desember 2017 .pukul 12.00 wib

secara nasional. Bukan hanya satu Kabupaten Atau Kota di Padang Panjang saja yang berimplikasi terhadap lambatnya proses penerbitan. Hal inilah yang membuat penerbitan KTP Elektronik untuk masyarakat yang berdomisili di Kota Padang Panjang menjadi terhambat”<sup>41</sup>

Sumber daya meliputi Bahan mentah untuk pencetakan KTP Elektronik seperti ketersediaan sarana dan prasarana pendukung untuk berjalannya program KTP Elektronik seperti jumlah komputer yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Padang Panjang hanya berjumlah 3 unit sehingga untuk mencetak KTP Elektronikkurangny jumlah komputer mempengaruhi proses pencetakan KTP Elektronik Elektroikmenjadi lambat. Sesuai dengan pernyataan ibu Daswarni :

“Jumlah komputer untuk input data kependudukan dikantor hanya tiga buah sedangkan masyarakat yang mengurus KTP Elektronik ke kantor banyak sehingga masyarakat terpaksa harus antri”<sup>42</sup>

Selanjutnya Tenaga kerja yakni sumber daya manusia yakni orang yang melaksanakan sebuah program dalam hal ini program KTP ElektronikOperator yang hanya berjumlah 3 orang dirasa masih kurang untuk keperluan pencetakan KTP Elektronik karena masih banyak masyarakat yang membutuhkan KTP Elektronik sehingga kurangnya Operator yang mampu melaksanakan pencetakan KTP Elektronikdapat membuat pencetakanKTP Elektronikberjalan dengan lambat hal ini membuat program KTP Elektronikmenjadi tidak efektif karena kurang maksimalnya

---

<sup>41</sup> Hasil wawancara Dengan Kepala Seksi Pendokumentasian Dokumen Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, Tanggal 14 Februari 2018, Pukul 10 Wib,Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang

<sup>42</sup> Hasil wawancara Dengan Kepala Seksi Pendokumentasian Dokumen Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, Tanggal 14 Februari 2018, Pukul 10 Wib,Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang



sumber daya yang dibutuhkan untuk pencetakan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. Hal ini senada dengan pengakuan dari ibu Daswarni :

“Operator yang memiliki keahlian merekam KTP Elektronik hanya berjumlah 3 orang sehingga perlu dilakukan pelatihan untuk menambahnya”<sup>43</sup>

Kepuasan Konstituensi meliputi Konstituensi strategis yakni ketidakpuasan pihak-pihak yang berkepentingan dalam sebuah organisasi menjadi ukuran kriteria Efektifitas keberhasilan organisasi dalam menjalankan Program/Kegiatannya, Teguran dari pemerintah Kota Padang panjang kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Padang Panjang Karena buruknya kinerja Dinas tersebut. Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat karena tidak seharusnya pada saat jam istirahat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang Menutup kantornya tanpa menyediakan pelayanan.<sup>44</sup>

Beberapa paparan diatas memberikan bagaimana gambaran sesungguhnya program pembuatan KTP Elektronik oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota Padang panjang dalam melaksanakan program pembuatan KTP Elektronik ini.

Dari permasalahan dan kendala yang ditemui, peneliti tertarik untuk meneliti Efektivitas pelaksanaan Program KTP Elektronikoleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. Peneliti menggunakan kriteria efektivitas

---

<sup>43</sup> Hasil wawancara Dengan Kepala Seksi Pendokumentasian Dokumen Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, Tanggal 15 Februari 2018, Pukul 11 Wib, Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang

<sup>44</sup> Harian Haluan. Fasilitas Dicabut Disdukcapil Padang Panjang-2017  
.http://HarianHaluan.com/amp/detail/66564/fasilitas/-dicabut-disdukcapil-padang-panjang-lumpuh-total .diakses 7 september 2017 . pukul 12.00 wib

organisasi Robert Kreitner dan Angelo Kinicki menyatakan ada empat cara untuk menilai efektivitas organisasi yaitu pencapaian tujuan, pemerolehan sumber daya, proses internal, dan kepuasan konstituensi strategis.<sup>45</sup>

Berdasarkan jabaran diatas penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam lagi mengenai:”Efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang dalam Pelaksanaan Program KTP Elektronik”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Merujuk Pada paparan latar belakang diatas, maka diambil rumusan masalah guna pembahasan sebagai batasan penelitian yaitu Bagaimana Efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang dalam pelaksanaan Program KTP Elektronik?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Latar belakang dan Rumusan masalah yang telah dirumuskan peneliti maka tujuan peneliti adalah: Untuk mendeskripsikan Efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang dalam pelaksanaan Program KTP Elektronik.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun Manfaat penelitian ini adalah:

### **1.4.1 Manfaat teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memperluas wawasan dan pengetahuan tambahan yang sifatnya teoritis kepada mahasiswa Administrasi Publik

---

<sup>45</sup>Robert Kreitner dan Kinicki,Angelo,*Perilaku organisasi* Edisi 9 Buku 2,Salemba Empat.Jakarta.2014.hlm 251-254

konsentrasi Manajemen publik khususnya tentang Efektivitas Pelaksanaan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Padang panjang dalam program KTP Elektronik dan pelaksanaanya oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Padang Panjang.

#### **1.4.2 Manfaat praktis**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat kepada instansi terkait yang diharapkan memberikan masukan yang besar tentang bagaimana Efektivitas pelaksanaan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang dalam program KTP Elektronik.

1. Untuk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang dapat membantu meningkatkan kinerja dinas tersebut dalam melaksanakan sebuah program atau kegiatan dengan efektif.
2. Untuk pelaksanaan program KTP Elektronik dapat berhasil dan pelaksanaan Program KTP Elektronik berjalan dengan efektif dan efisien
3. Untuk masyarakat agar semua masyarakat Kota Padang Panjang yang telah wajib punya KTP Elektronik Panjang memiliki KTP Elektronik.