

Implementasi Pelayanan Perekaman dan Penerbitan KTP-Elektronik bagi Penduduk Luar Domisili di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen

Novita Anggraini^a

^a Vocational School, Sebelas Maret University, Email: novitaanggraini0506@gmail.com

Artikel	Abstrak
<p>Kata Kunci: Service Implementation; Population Administration; KTP Outside of Domicile.</p> <p>Riwayat Artikel Disubmit: Aug 5, 2021; Direview: Dec 6, 2021; Diterima: Dec 25, 2021; Dipublikasikan: Dec 27, 2021</p> <p>DOI: 10.2096 1/jolsic.v9i2.54190</p>	<p>The state of Indonesia as a legal country has an obligation to protect the personal rights of its citizen, one of which is through the service of population administration. Along with the development of technology and high population mobility influenced the change of service principles that were originally the principle of events into the principle of domicile in population administration services, especially electronic-KTP for residents of mandatory KTP and provide services that make the community happy. This study explains and examines problems regarding service implementation, obstacles and efforts to overcome problems in electronic-KTP services outside the domicile. This research uses empirical research and a descriptive qualitative approach. Sources of primary research data obtained from interviews, documentation and observation, while secondary data obtained from journals, books, applicable regulations and data in the field. The result showed that the implementation of elektronik-KTP recording and issuance services for residents outside the domicile at the Department of Population and Civil Registration of Sragen Regency was quite good, because it met the variables in the Van Meter and Van Horn implementation theory as well as Edward III's theory despite server network constraints, the applicant's data were not updated, there is don't have a standart operating procedure, and minim of human resources. The efforts of the Department of Population and Civil Registration of Sragen Regency to overcome the server network by pinging the network/ checking connections, while to overcome the applicant's data that has not been updated is to contact the database administrator (ADB) in the Department of Population and Civil Registration of origin to consolidate the data to the center, the Department of Population and Civil Registration of Sragen Regency must immediately make and ratify the operational standars procedures and submit employee request to the State Civil Service Agency.</p>

PENDAHULUAN

Sesuai Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945, menyatakan bahwa Negara Indonesia merupakan Negara Hukum. Menurut Alberth Venn Dicey perwakilan dari para ahli hukum Anglo Saxon unsur negara hukum terdiri atas supremasi hukum, yang berarti tidak boleh ada kesewenang-wenangan; setiap orang diperlakukan sama di depan hukum; terjaminnya hak-hak manusia oleh Undang-Undang dan putusan-putusan pengadilan (Mahfud, 2000: 28). Sesuai dengan hal tersebut, negara memiliki kewajiban untuk melindungi hak-hak pribadi dan hak sipil setiap warga negaranya. Pada lingkup kependudukan, negara berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan pencatatan sipil yang dialami warga negaranya baik di dalam dan/ atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Perlindungan atas hak pribadi penduduk dapat dilakukan dengan *bestuurzorg* atau public service yaitu menyelenggarakan pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Kualitas pelayanan publik mempengaruhi proses pemenuhan hak-hak administratif masyarakat. Sehingga, diharapkan pelayanan publik dapat terselenggara dengan baik dan sesuai dengan tuntutan masyarakat.

Sesuai dalam Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, menyatakan “Administrasi Kependudukan 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 sebagai suatu sistem pelayanan publik, diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk serta memberikan perlindungan terhadap penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil tanpa ada diskriminatif kepada siapapun.

Berdasarkan Pasal 1 angka (10) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, menyatakan “Pendaftaran Penduduk merupakan salah satu pelayanan administrasi kependudukan yang terdiri atas pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan yang berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan”. Setiap peristiwa kependudukan harus dilaporkan ke instansi pelaksana karena dapat mempengaruhi perubahan pada dokumen lainnya.

Salah satu perubahan yang diatur atas terbitnya Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah perubahan pada sistem pelayanan yang semula berlandaskan asas peristiwa menjadi asas domisili. Akibat dari perubahan tersebut adalah penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dilakukan sesuai domisili penduduk itu sendiri.

Dewasa ini perkembangan teknologi semakin meningkat serta tingginya mobilitas penduduk mengakibatkan banyak penduduk yang bertempat tinggal di luar wilayah domisilinya. Hal ini berdampak pada pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan perekaman KTP-elektronik sebagai dasar dari pelayanan publik. Berdasarkan situasi

tersebut, Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus tetap memberikan pelayanan yang mudah dan cepat, sehingga inovasi pelayanan harus selalu diupayakan seiring berjalannya waktu.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dalam Pasal 1 angka (14), menyatakan “Kartu Tanda Penduduk Elektronik selanjutnya disingkat KTP-el adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh instansi pelaksana”. KTP-elektronik merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Hal ini bertujuan untuk mewujudkan kepemilikan satu identitas untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan berbasis Nomor Induk Kependudukan nasional.

Perekaman dan penerbitan KTP-elektronik dapat dilakukan bagi setiap penduduk (Warga Negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia) yang memenuhi ketentuan sudah berusia 17 tahun, sudah kawin, atau pernah kawin dan memiliki Kartu Keluarga untuk WNI dan memenuhi ketentuan sudah berusia 17 tahun, sudah kawin, atau pernah kawin; mempunyai Kartu Keluarga; memiliki dokumen perjalanan dan kartu izin tinggal tetap untuk orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. KTP-elektronik merupakan salah satu dokumen penting yang mudah dibawa kemanapun pergi karena berlaku secara nasional.

Pelayanan perekaman dan penerbitan KTP-elektronik bagi penduduk luar domisili merupakan sebuah terobosan yang dilakukan Pemerintah guna memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang terbaik serta membahagiakan masyarakat. Pelayanan ini dapat membantu meningkatkan tujuan Pemerintah dalam tertib administrasi kependudukan. Pelayanan perekaman dan penerbitan KTP-elektronik dapat dilakukan di Disdukcapil tempat tinggal penduduk, misalnya seseorang merantau di provinsi lain, kemudian KTP-elektronik miliknya hilang, maka orang tersebut dapat melakukan permohonan penerbitan KTP-elektronik di kota dia merantau dengan membawa persyaratan-persyaratannya. Sehingga, dengan adanya terobosan tersebut, perantau yang kehilangan KTP-elektroniknya tidak harus pulang ke daerah domisili untuk mencetak KTP-elektroniknya.

Pelayanan perekaman dan penerbitan KTP-elektronik bagi penduduk luar domisili di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen sudah pernah ada, tetapi jarang terjadi permohonan, hal ini disampaikan oleh Ibu Sri Umiyati selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen melalui pesan WhatsApp pada 28 Januari 2021 saat pra penelitian. Beliau juga menyampaikan kendala dalam pelayanan tersebut, yaitu adanya kendala jaringan server dari pusat (Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia).

Adapun penelitian terdahulu yang ditemukan yaitu mengenai implementasi kebijakan pelayanan KTP-elektronik di Disdukcapil Kabupaten Samosir dalam jurnal dengan judul “Implementasi Kebijakan Pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Samosir (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Samosir)”. Pada jurnal tersebut membahas mengenai bagaimana implementasi kebijakan pelayanan KTP-el pada umumnya di Disdukcapil Kabupaten Samosir. Implementasi kebijakan pelayanan KTP-el di Disdukcapil Kabupaten Samosir secara umum sudah berjalan dengan baik sekitar 90% hanya saja masih ada kendala yang ditemukan, seperti kurangnya SDM, sosialisasi belum maksimal dan kualitas pelayanan yang sedikit kurang. Sedangkan penelitian ini membahas

mengenai implementasi pelayanan perekaman dan penerbitan KTP-elektronik luar domisili serta membahas kendala dan upaya yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Sragen. Oleh karena itu, perlu mengkaji tentang implementasi pelayanan perekaman dan penerbitan KTP-elektronik bagi penduduk luar domisili di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian empiris dengan sifat deskriptif, yaitu penelitian yang berdasarkan pengamatan atau pengalaman. Pendekatan yang digunakan ialah pendekatan kualitatif yaitu lebih berfokus pada pengamatan mengenai pelaksanaan pelayanan KTP-elektronik luar domisili. Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah wawancara (terhadap Kepala Dinas Dukcapil, PLT Kepala Dinas, Kasie Pendaftaran Penduduk, serta operator perekaman KTP-elektronik) dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan ialah analisis data kualitatif, yaitu meliputi pengumpulan data, reduksi data, analisis data dan penarikan kesimpulan.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Pelayanan Perekaman dan Penerbitan KTP-Elektronik Luar Domisili di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen

Loket Desa atau loket online di desa/ kantor kelurahan adalah terobosan atau inovasi baru dibidang pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri berbasis online atau daring dalam pengurusan administrasi kependudukan. Layanan inovasi Loket Desa ini diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri pada bulan April 2019, dan merupakan pelayanan Loket Sakti dari inovasi Telunjuk Sakti. Inovasi tersebut sesuai keputusan Bupati Wonogiri Nomor 91 Tahun 2019 tentang penetapan Telunjuk Sakti dan Anak Lantip sebagai inovasi layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Wonogiri.

Pelayanan inovasi Loket Desa sudah berjalan di semua kelurahan Kabupaten Wonogiri, sasaran inovasi ini adalah untuk masyarakat Kabupaten Wonogiri, tujuan dari inovasi Loket Desa ini adalah untuk meningkatkan kualitas serta menambah kepercayaan masyarakat mengenai pelayanan publik, mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukannya serta menambah kesadaran masyarakat terhadap administrasi kependudukan, serta mengurangi kebiasaan masyarakat Kabupaten wonogiri terhadap penggunaan jasa calo untuk mengurus administrasi kependudukan.

Sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil sudah baik yaitu sosialisasi di kabupaten lalu menyebarkan surat keputusan bupati mengenai Loket Desa sampai dengan pihak RT, serta melakukan sosialisasi melalui iklan radio, baliho, pamflet, modul dan lain-lain, namun untuk penyampaian kepada masyarakat mengenai informasi inovasi Loket Desa kurang tersampaikan dengan baik, hal ini terjadi sebelum adanya pandemi atau Covid 19 dalam pelaksanaannya untuk pemanfaatan pelayanan inovasi Loket Desa belum berjalan efisien atau untuk penggunaannya masih rendah hanya sebesar 9.519 atau 28 persen permohonan, masih banyak masyarakat Kabupaten Wonogiri memilih untuk mengurus dokumen kependudukannya secara offline atau datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. Namun setelah pandemi atau Covid-19 melanda negara Indonesia dan pemerintah membuat kebijakan untuk semua pelayanan publik bekerja dari rumah, karena hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Wonogiri membuat kebijakan untuk mengalihkan semua pelayanan administrasi kependudukan secara offline menjadi pelayanan melalui inovasi-inovasi yang telah dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri seperti salah satunya adalah inovasi Loker Desa ini, dengan ini masyarakat didorong penuh untuk memanfaatkan inovasi tersebut, hal ini bertujuan agar mengurangi tingkat penyebaran Covid- 19 di kabupaten Wonogiri, karena hal tersebut pelayanan inovasi Loker Desa selama 6 bulan setelah pandemi atau Covid-19 mengalami peningkatan untuk jumlah permohonan yaitu sebanyak 26.017 atau 67 persen permohonan.

a. Persyaratan pelayanan KTP-elektronik luar domisili

Pelayanan KTP-elektronik luar domisili meliputi perekaman KTP bagi penduduk luar domisili yang belum pernah melakukan perekaman sebelumnya, penerbitan KTP karena hilang, dan penerbitan KTP karena rusak. Adapun persyaratan pelayanan tersebut harus melampirkan fotocopy kartu keluarga, dan untuk penerbitan KTP-elektronik wajib melampirkan bukti fisik KTP yang rusak atau surat keterangan kehilangan dari kepolisian bagi penduduk luar domisili yang KTP-elektroniknya hilang.

b. Pelayanan Loker Desa

1) Prosedur permohonan perekaman KTP-elektronik luar domisili:

- a) pemohon datang ke Disdukcapil Kabupaten Sragen dengan membawa persyaratan;
- b) pemohon meminta nomor antrean perekaman KTP di customer service (antrean untuk KTP luar domisili sama dengan antrean KTP regular), kemudian ditunggu sampai nomor antrean dipanggil;
- c) setelah nomor antrean di panggil, pemohon menyerahkan persyaratan kepada petugas perekaman KTP;
- d) petugas perekaman akan mengecek biometrik pemohon menggunakan sidik jari atau iris mata untuk mengetahui apakah sudah pernah melakukan perekaman atau belum;
- e) jika pemohon belum melakukan perekaman maka petugas perekaman akan membacakan identitas diri yang ada di SIAK;
- f) jika identitasnya sudah sesuai maka dapat dilanjutkan proses perekaman KTP-elektronik. Jika datanya tidak sesuai maka perlu dilakukan perubahan terlebih dahulu di Disdukcapil daerah asal, karena Disdukcapil Sragen tidak dapat merubah data penduduk tersebut;
- g) proses perekaman menggunakan aplikasi “Benroller”, mulai dari perekaman pas photo, sidik jari, iris mata, dan tanda tangan penduduk dan dilanjutkan penyimpanan ke database kemudian data dikirim ke server AFIS di pusat data Kemendagri. Data tersebut dilakukan proses identifikasi ketunggalan jati diri pemohon;
- h) setelah status PRR (print ready record), KTP-elektronik dapat dicetak. Setelah itu KTP-elektronik diletakkan di atas card reader untuk diverifikasi/pemadanan sidik jari;
- i) petugas menyerahkan KTP-elektroniknya kepada pemohon, dan pemohon menandatangani agenda pengambilan KTP-elektronik.

2) Prosedur permohonan penerbitan KTP-elektronik luar domisili karena rusak dan hilang:

- a) pemohon datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen dengan membawa persyaratan masing-masing;
 - b) pemohon mendapatkan nomor antrean KTP dan menunggu sampai antreannya dipanggil;
 - c) pemohon menyerahkan berkas-berkas permohonan penerbitan KTP akibat rusak/ hilang;
 - d) petugas pencetakan KTP-elektronik memeriksa berkas terlebih dahulu, jika sudah sesuai akan diterbitkan KTP-elektronik yang baru;
 - e) KTP-elektronik diserahkan ke pemohon, kemudian pemohon menandatangani agenda pengambilan KTP-elektronik;
 - f) pemohon pulang membawa KTP-elektroniknya.
- c. Implementasi pelayanan KTP-elektronik luar domisili

Penulis menganalisis data berkaitan dengan implementasi pelayanan perekaman dan penerbitan KTP-elektronik bagi penduduk luar domisili di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen melalui wawancara, observasi di lapangan. Penulis akan menggunakan analisis data ini untuk mencoba menjawab permasalahan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen terkait dengan pelayanan perekaman dan penerbitan KTP- elektronik bagi penduduk luar domisili menggunakan metode implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn serta teori implementasi Edward III. Metode tersebut dipilih penulis karena variabel-variabelnya dapat menjelaskan proses implementasi pelayanan KTP-elektronik luar domisili secara lengkap. Variabel tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1) Deori implementasi Van Horn dan Van Meter

a) Sasaran (standar) dan tujuan kebijakan

Sasaran dan tujuan kebijakan pelayanan perekaman dan penerbitan KTP-elektronik luar domisili yaitu prosedur pelaksanaan pelayanan dan manfaat kebijakan tersebut.

Prosedur pelayanan perekaman dan penerbitan KTP-elektronik luar domisili ini dimulai dengan mempersiapkan alat perekaman dan penerbitan, sosialisasi kepada masyarakat, proses perekaman dan penerbitan, penyerahan KTP-elektronik ke pemohon. Adapun seperangkat alat perekaman dan penerbitan KTP-elektronik harus lengkap dan dalam kondisi yang baik, jika salah satu diantaranya tidak ada maka sulit untuk melaksanakan pelayanan KTP-elektronik luar domisili.

Selanjutnya adalah sosialisasi, hal ini dilakukan agar masyarakat tahu jika pelayanan perekaman dan penerbitan KTP-elektronik bisa dilakukan di daerah luar domisilinya masing-masing. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen mensosialisasikan pelayanan ini melalui akun media sosial Disdukcapil Sragen, siaran radio Buana Asri Fm, sosialisasi langsung ke tiap kecamatan saat pelayanan jemput bola, pelayanan ini merupakan program nasional sehingga disosialisasikan langsung oleh Dirjen Dukcapil Kemendagri. Penduduk luar domisili yang

sudah wajib KTP dan KTP-elektroniknya rusak atau hilang dapat melakukan permohonan penerbitan KTP-elektronik di Disdukcapil Kabupaten Sragen dengan persyaratan fotocopy kartu keluarga dan melampirkan surat keterangan kehilangan dari kepolisian atau KTP-

elektroniknya yang rusak. Sedangkan perekaman KTP-elektronik luar domisili cukup dengan membawa fotocopy kartu keluarga.

Setelah alat dan persyaratannya lengkap, dapat dilakukan perekaman KTP dan selanjutnya diterbitkan KTP-elektronik kemudian diserahkan kepada pemohon. Pelayanan KTP-elektronik luar domisili diundangkan secara resmi oleh Mendagri pada Februari 2016. Disdukcapil Kabupaten Sragen melayani perekaman luar domisili pertama kali pada bulan November 2016 dan penerbitannya pada bulan Mei 2016. Sampai dengan bulan Maret 2021, Disdukcapil Kabupaten Sragen sudah melayani 19 perekaman KTP-elektronik luar domisili dan 74 permohonan penerbitan KTP-elektronik luar domisili. Pelaksanaan pelayanan KTP-elektronik luar domisili sudah berjalan lancar, meskipun ada kendala berupa jaringan server yang lambat dan data pemohon ada yang belum terupdate.

Manfaat pelayanan perekaman dan penerbitan KTP-elektronik luar domisili bagi masyarakat, yaitu masyarakat mendapatkan identitas sebagai penduduk dan dimudahkan dalam mengurus KTP-elektroniknya tanpa harus pulang ke daerah asalnya. Selain itu, tentu percepatan cakupan kepemilikan KTP-elektronik bagi penduduk wajib KTP juga terbantu. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa implementasi pelayanan perekaman dan penerbitan KTP-elektronik bagi penduduk luar domisili di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen ditinjau dari sasaran dan tujuannya sudah berjalan dengan maksimal.

b) Sumber daya

(1) Sumber daya manusia

Sumber daya manusia adalah orang yang melaksanakan pelayanan perekaman dan penerbitan KTP-elektronik luar domisili, pelaksanaan program tersebut dilakukan oleh customer service (bagian pengambilan nomer antrean), operator perekaman, operator penerbitan KTP-elektronik, dan front office (bagian penerima berkas permohonan dan pengambilan dokumen pelayanan penerbitan KTP-elektronik), ADB (administrator database), kepala seksi identitas penduduk, kepala bidang pendaftaran penduduk, dan kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Sebelum diterjunkan untuk melayani masyarakat mereka di berikan pelatihan terlebih dahulu dan dipotret siapa yang pantas. Para pihak tersebut sudah bekerja semaksimal dan sebaik mungkin dalam pelayanan KTP-elektronik luar domisili sesuai dengan tugas dan fungsinya. Jika ditinjau dari sumber daya manusianya, pelaksanaan pelayanan perekaman dan penerbitan KTP-elektronik luar domisili di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen sudah berkompeten, tetapi masih terdapat kekurangan jumlah SDMnya.

(2) Sumber daya finansial

Pelaksanaan pelayanan perekaman dan penerbitan KTP- elektronik luar domisili dipengaruhi oleh anggarannya. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen, sumber dananya berasal dari DAU dan DAK. Dana tersebut digunakan dengan baik dan dapat dilihat pelayanannya sudah maksimal.

(3) Sarana dan prasarana

Pelayanan perekaman dan penerbitan KTP-elektronik luar domisili perlu didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Seperangkat alat perekaman yang digunakan antara lain server, komputer/ laptop, kamera untuk merekam pas photo, signature pad, iris scanner, finger print, blangko KTP-elektronik, printer KTP- elektronik, faximili, card reader, background foto (latar berwarna biru dan merah), genset, meja/ kursi dan jaringan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen memiliki gedung yang besar, bersih dan nyaman, di ruangan perekaman dan ruang tunggu penerbitan KTP-elektronik juga dilengkapi AC dan pendingin udara yang membuat pegawainya nyaman untuk bekerja. Sejauh ini sarana dan prasarana yang ada di Disdukcapil Kabupaten Sragen sudah memadai dan layak untuk menunjang implementasi pelayanan KTP- elektronik luar domisili.

c) Karakteristik agen pelaksana

Berdasarkan data yang diperoleh saat penelitian, bahwa struktur organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen sudah sesuai dengan Perbup Sragen No. 87 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah dan Staf Ahli Bupati. Meskipun sempat memiliki kekosongan dalam jabatan kepala seksi identitas penduduk, saat ini sudah terisi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen belum memiliki SOP yang menjadi standar pelayanannya, akan tetapi menurut hasil wawancara, bahwa pelayanan KTP-elektronik sudah berjalan lancar.

d) Komunikasi antar organisasi aktivitas pelaksana

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen sebagai pelaksana pelayanan perekaman dan penerbitan KTP-elektronik luar domisili harus memiliki komunikasi dan koordinasi antar pegawai dengan baik. Mereka harus mengetahui syarat dan prosedur pelayanan dengan baik dan harus dapat memberikan informasi yang seragam, bahwa pelayanan KTP-elektronik luar domisili cukup membawa fotocopy kartu keluarga saja, dan untuk penerbitan ditambah dengan surat keterangan kehilangan dari kepolisian atau KTP-elektronik yang rusak.

e) Lingkungan ekonomi, sosial dan politik

Pelayanan perekaman dan penerbitan KTP-elektronik luar domisili merupakan program nasional yang bertujuan untuk mempercepat kepemilikan KTP-elektronik bagi penduduk wajib KTP, sehingga banyak pihak setuju dengan pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan, dapat dianalisis bahwa lingkungan ekonomi, sosial dan politik ikut mempengaruhi pelayanan KTP-elektronik luar domisili.

f) Disposisi// kecenderungan dari para pelaksana/ implementor

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Woto pada tanggal 12 April 2021, penulis menganalisis bahwa pelayanan perekaman dan penerbitan KTP-elektronik luar domisili ini direspon dan didukung oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen, mereka siap melayani dan membantu masyarakat luar domisili yang mengajukan

permohonan perekaman dan/ atau penerbitan KTP-elektronik. Suatu kebijakan akan efektif apabila ada komitmen dari para pelaksananya, selain itu mereka harus bertanggungjawab dan sungguh- sungguh dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Proses pelayanan perekaman dan penerbitan KTP-elektronik tidak menutup kemungkinan ada permasalahan yang berbeda-beda, baik persyaratannya kurang sesuai ataupun hal lainnya, oleh karena itu pegawai Disdukcapil harus dapat menjelaskan dan merespons hal tersebut dengan jelas kepada masyarakat. Penulis mendapatkan fakta bahwa para pegawai sudah merespons dengan baik terkait pertanyaan-pertanyaan masyarakat baik secara langsung maupun melalui media sosial Disdukcapil Kabupaten Sragen. Berdasarkan hal tersebut, penulis menganalisis bahwa kecenderungan yang dimiliki pegawai Disdukcapil Kabupaten Sragen sudah cukup baik, dilihat dari respons kepada masyarakat.

2) Teori implementasi Edward III

a) Faktor komunikasi

Komunikasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen terkait dengan pelayanan perekaman dan penerbitan KTP- elektronik luar domisili sudah berjalan dengan baik. Para pegawai melaksanakan koordinasi serta komunikasi secara rutin melalui rapat koordinasi maupun dengan komunikasi non formal ketika di luar jam kerja.

b) Faktor Sumber daya

Sumber daya manusia dalam pelayanan KTP-elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen sudah berkompeten, namun secara kuantitas masih kurang dan perlu penambahan personil. Selain SDM, sumber daya finansial juga dapat mempengaruhi proses implementasi kebijakan. Adapun anggaran dalam pelayanan KTP- elektronik luar domisili diperoleh dari dana anggaran umum (DAU) dan dana anggaran khusus (DAK), anggaran tersebut dipergunakan dengan maksimal sehingga dapat menunjang pelayanan dengan baik.

c) Faktor disposisi

Sikap yang ditunjukkan oleh para pegawai dalam pelayanan KTP- elektronik luar domisili cukup luar biasa, mereka mendukung inovasi pelayanan tersebut dan memiliki kemauan untuk memberikan pelayanan secara professional sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku.

d) Faktor struktur birokrasi

Keberhasilan suatu implementasi pelayanan tidak terlepas dari struktur birokrasinya, berdasarkan informasi yang disampaikan oleh Bapak Wahyu pada tanggal 09 April 2021 dan Ibu Umi pada tanggal 07 April 2021, diketahui bahwa Disdukcapil Kabupaten Sragen belum memiliki SOP secara runtut terkait dengan pelayanan KTP-elektronik luar domisili. Pelayanan tersebut didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, seperti Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 juncto Undang- Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Selain SOP, pembagian tugas terhadap masing-masing pegawai harus jelas dan diketahui oleh setiap pegawai, mereka harus tahu tugas dan kewenangannya. Menurut informasi yang diperoleh dari Bapak Wahyu pada

tanggal 09 April 2021, bahwa para pegawai sudah mengetahui tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Ditinjau dari faktor struktur birokrasinya, pelayanan perekaman dan penerbitan KTP-elektronik luar domisili di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen cukup baik, meskipun belum memiliki SOP secara runtut.

2. Kendala Pelayanan Perekaman dan Penerbitan KTP-elektronik Luar Domisili di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen.

Kendala dalam pelayanan perekaman dan penerbitan KTP-elektronik luar domisili yaitu:

- a. Jaringan server yang terkadang lambat, pelayanan KTP-elektronik luar domisili dapat terganggu jika kondisi servernya lambat. Sehingga pemohon akan menunggu lebih lama dibandingkan ketika servernya lancar.
- b. Data pemohon belum update, biasanya rata-rata data dari Disdukcapil dari daerah asal belum diupdate atau belum dikonsolidasikan. Misalnya di Disdukcapil daerah asal tertulis pekerjaannya pelajar, sedangkan data di Disdukcapil Sragen masih belum/ tidak bekerja. Hal ini akan mempengaruhi elemen data penduduk pada KTP-elektroniknya dan datanya tidak valid dengan kondisi sebenarnya.
- c. Belum memiliki standar operasional prosedur (SOP), pada umumnya fungsi SOP dapat memberikan pelayanan yang seragam dan ketepatan waktu pelayanan. Masyarakat butuh kepastian waktu mengenai berapa lama pelayanan KTP-elektronik luar domisili.
- d. Sumber daya manusia (SDM) kurang, merupakan variabel terpenting dalam proses implementasi suatu kebijakan. Secara kuantitas SDMnya kurang, karena ketika operator tersebut memiliki tugas jemput bola ke kecamatan, maka petugas pelayanan KTP di kantor kekurangan personil sehingga pemohon akan menunggu antrean lebih lama.

3. Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen untuk Mengatasi Kendala dalam Pelayanan Perekaman dan Penerbitan KTP-elektronik bagi Penduduk Luar Domisili

- a. Ketika server lambat, Disdukcapil Kabupaten Sragen melakukan ping jaringan. Ping merupakan kepanjangan dari packet internet gopher, yaitu memeriksa koneksinya, biasanya setelah itu menunggu dulu paling lama satu jam.
- b. Ketika data pemohon belum update, maka Disdukcapil Kabupaten Sragen akan menghubungi administrator database Disdukcapil daerah asal untuk melakukan konsolidasi data ke pusat. Disdukcapil Kabupaten Sragen mengambil data pemohon yang bersangkutan dari data Kemendagri, jika datanya belum dikonsolidasikan maka datanya masih sama.
- c. Ketika Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen belum memiliki SOP, maka ketika masyarakat bertanya mengenai kepastian waktu dan yang lainnya, petugas harus dapat menjawab serta menjelaskan dengan baik dan jawaban antara petugas satu dengan lainnya harus seragam. Harus segera dibuat dan disahkan SOP pelayanan KTP-elektronik luar domisili.
- d. Ketika SDM kurang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen dapat mengajukan permintaan pegawai ke Badan Kepegawaian Nasional.

SIMPULAN

Implementasi pelayanan perekaman dan penerbitan KTP-elektronik bagi penduduk luar domisili di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen menurut teori implementasi Van Meter dan Van Horn maupun teori Edward III sudah berjalan dengan baik meskipun masih ditemukan beberapa kendala yang menghambat. Adapun kendala tersebut yaitu jaringan server yang lambat, data pemohon belum diupdate, belum ada SOP pelayanan, dan kurangnya sumber daya manusia. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen untuk mengatasi kendala jaringan server yang melambat adalah dengan melakukan ping jaringan, yaitu memeriksa koneksinya. Sedangkan terkait dengan data pemohon yang belum diupdate, maka Disdukcapil Kabupaten Sragen melalui operator akan menghubungi administrator database di Disdukcapil daerah asal untuk melakukan konsolidasi data ke pusat Kemendagri. Terkait dengan SOP, Disdukcapil harus segera membuat dan mengesahkan SOP. Kurangnya SDM diatasi dengan mengajukan permintaan pegawai ketika ada permintaan dari Badan Kepegawaian Nasional.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal:

Febriharini, M. P. (2017). Pelaksanaan Program e KTP Dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan. *Serat Acitya*, 5(2), 17.

Buku:

Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.

Bidarti, A. (2020). *Teori Kependudukan*. Bogor: Penerbit Lindan Bestari.

Dwiyanto, A. (2011). *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Faqih, A. (2010). *Kependudukan-Teori, Fakta dan Masalah*. Yogyakarta: Dee Publish.

Mulyadi. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Smith, R. K., Asplund, K. D., & Marzuki, S. (2008).. *Hukum Hak Asasi Manusia*. Terbitan: Pusat Studi HAM UII.

Subarsono. (2012). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Winarno, B. (2008). *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.

Skripsi:

Elisabeth, N. (2017). *Implementasi Kebijakan Pelayanan KTP-EL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Samosir (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Samosir)*.

Raniva, S. P. (2020). *Perlindungan Hukum terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan*

bagi Warga Negara (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember) (Doctoral dissertation, Fakultas Hukum).

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan juncto Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk 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 Daerah Kabupaten Sragen Nomor 5 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Peraturan Bupati Sragen Nomor 87 Tahun 2017 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah dan Staf Ahli Bupati

Internet:

Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. (2016). KBBI Daring implementasi. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/implementasi>, diakses pada tanggal 1 Maret 2021.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bontang. (2013). Fugsi dan Kegunaan E- KTP. <http://disdukcapil.bontangkota.go.id/index.php/ktpel/152-fungsi-dan-kegunaan-e-ktp>, diakses pada tanggal 20 Februari 2021.

E. Fatmawati. (2013). <http://eprints.undip.ac.id>, diakses pada tanggal 21 Januari 2021.

Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura. (2020). Pengertian Mutantis dan Mutandis. <http://hukum.untan.ac.id/mutatis-mutandis/?lang=id>, diakses pada tanggal 3 Maret 2021.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. <https://sipp.menpan.go.id/pelayanan-publik/jawa-tengah/kota-semarang/permohonan-pembuatan-e-ktp-baru>, diakses pada tanggal 21 Januari 2021.

Lembaga Administrasi Negara. (2017). Pelayanan Publik. <http://pusbindiklat.lipi.go.id/wp-content/uploads/MODUL-PELAYANAN-PUBLIK-CETAK.>, diakses pada tanggal 3 Maret 2021.