

EVALUASI KEBIJAKAN PELAYANAN e-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATENBOJONEGORO

Rattih Arysyahdi ¹⁾, Priyanto ²⁾

¹⁾²⁾ Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: Ariesyahdy@gmail.com

ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro atau biasa disebut dengan Disduk Capil Kabupaten Bojonegoro adalah kantor/instansi pelayanan publik di bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro atau biasa disebut dengan Disduk Capil Kabupaten Bojonegoro adalah kantor/instansi pelayanan publik di bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, tipe penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran atau penjelasan secara sistematis, factual dan akurat tentang Kualitas Pelayanan Dalam Sistem Penerbitan e-KTP Pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro. Hasilnya Ketiga unsur pelayanan pembuatan e-KTP merupakan 3 (tiga) nilai unsur pelayanan terendah yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro dan termasuk dalam kategori kinerja “BAIK”. Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebesar 3,33 dengan nilai konversi sebesar 83,35, dimana nilai ini termasuk kategori “BAIK” Secara umum keseluruhan mutu unsur pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro adalah “BAIK”.

Kata kunci: kebijakan publik, evaluasi kebijakan, e-KTP

ABSTRACT

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro or commonly referred to as Disduk Capil Kabupaten Bojonegoro is a public service office/agency in the field of population registration and civil registration. The Bojonegoro Regency Population and Civil Registration Office or commonly referred to as Disduk Capil of Bojonegoro Regency is a public service office/agency in the field of population registration and civil registration. This type of research uses qualitative research, descriptive research type aims to provide a systematic, factual and accurate description or explanation of the Quality of Service in the e-KTP Issuance System at the Bojonegoro Regency Population and Civil Registration Office. The result The three elements of e-KTP making services are the 3 (three) lowest service element values available at the Bojonegoro Regency Population and Civil Registration Office and are included in the "GOOD" performance category. Community satisfaction with the service of e-KTP making services at the Population and Civil Registration Office is 3.33 with a conversion value of 83.35, where this value is included in the "GOOD" category In general, the overall quality of public service elements at the Bojonegoro District Population and Civil Registration Office is "GOOD".

Keywords: public policy, policy evaluation, e-KTP

A. LATAR BELAKANG

Dalam rangka meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang sejalan dengan tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, pemerintah memenuhi standar IT, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam mencapai standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan. Perlu

dilakukan penyesuaian terhadap beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Berdasarkan hal tersebut, maka pada tanggal 24 Desember 2013 telah ditetapkan Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Bojonegoro atau biasa disebut dengan Disduk Capil Kabupaten Bojonegoro adalah kantor/instansi pelayanan publik di bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Produk pelayanan yang diberikan oleh Disduk Capil Kabupaten Bojonegoro adalah Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Pernikahan, Akta Perceraian, Akta Kematian, Akta Kelahiran, dan Akta Pengangkatan Anak. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro terletak di jalan jendral sudirman Kompleks Kantor

Bupati Kabupaten Bojonegoro.

Dengan Visi “Tertib Administrasi Kependudukan Dengan Pelayanan Prima Menuju Penduduk Berkualitas Tahun 2015”, Misi yaitu (1) Mengembangkan kebijakan dan sistem serta menyelenggarakan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk menghimpun data kependudukan, menerbitkan identitas dan mensyahkan perubahan status dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan; (2) Mengembangkan dan memadukan kebijakan pengelolaan informasi kependudukan secara lengkap, akurat dan memenuhi kepentingan publik serta pembangunan; (3) Mengembangkan pranata hukum, kelembagaan dan peran serta masyarakat yang mendukung proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi kependudukan guna memberikan kepastian dan perlindungan sesuai hak-hak penduduk; (4) Menyusun perencanaan kependudukan sebagai dasar perencanaan dan perumusan pembangunan nasional dan daerah yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan penduduk, dan Motto “Tiada Hari Tanpa Peningkatan Mutu Pelayanan”.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro atau biasa disebut dengan Disduk Capil Kabupaten Bojonegoro adalah kantor/instansi pelayanan publik di bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. ramai ramainya. Dimulai dari bulan September 2014 E-KTP yang sebelumnya adalah wewenang Ditjen Admuduk saat ini di serahkan kepada Kabupaten dan Kota untuk pencetakan E-KTP yang saat ini berubah nama menjadi KTP-el berdasarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang perubahan undang-undang tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Adapun perubahan lainnya seperti pembuatan akta capil yang semula berdasarkan asas peristiwa saat ini

berubah menjadi asas domisili (tempat tinggal). UU No.

24 Tahun 2013 akan diterapkan di Indonesia pada tahun 2014, UU yang berisi tentang peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Pelayanan merupakan kegiatan sekelompok orang dengan landasan material melalui sistem, prosedur, dan memenuhi kebutuhan orang lain. Kualitas pelayanan atau customer service ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk.

Buruknya kinerja pelayanan public disebabkan karena belum terlaksananya sistem pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan public. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik belum memiliki aplikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat

Adanya pengaduan maupun keluhan dari masyarakat pada media massa dan internet menyangkut kinerja pegawai, yaitu pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar. Misalnya dalam pelayanan pembuatan e-KTP terkadang antrian yang cukup padat secara tiba-tiba ada satu atau dua orang yang mendapat pelayanan terlebih dahulu tanpa melalui prosedur antri, ini menandakan adanya pengecualian oleh pihak tertentu.

Kebijakan Pemerintah tentang program e-KTP adalah agar terciptanya tertib administrasi dan mencegah dampak negatif dari penggunaan KTP manual yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab yang dapat merugikan pemerintah dan masyarakat. Diketahui bahwa administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) merupakan cara baru yang akan ditempuh oleh pemerintah dengan membangun database kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada masyarakat dengan menggunakan system biometric yang ada didalamnya, maka setiap pemilik e-KTP dapat terhubung kedalam satu database nasional, sehingga setiap penduduk

hanya memerlukan satu Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pegawai, maksudnya sejauh mana publik berharap pelayanan yang diterima sesuai dengan aturan yang telah diberlakukan. Sehingga pengaplikasian tindakan pelayanan pada masyarakat dapat berjalan sesuai dengan semestinya. Dengan memberikan pelayanan atau fasilitas yang baik, masyarakat akan merasa puas dan hubungan sosial antara stakeholder dengan masyarakat dapat tercipta dengan baik. Dari penjelasan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Evaluasi Kebijakan Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro”**.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Kebijakan Publik

Menurut Thoha (1997:51) kebijakan publik merupakan salah satu dimensi utama administrasi publik yang seringkali diperbincangkan karena selain menentukan arah umum yang harus di tempuh yang mengatasi isu-isu masyarakat yang dihadapi dalam pemerintahan sekaligus untuk mengetahui besarnya organisasi pemerintah. Menurut Thoha (1997), terdapat dua aspek yang ada dalam kebijakan publik.

Pertama, kompleksitas kebutuhan publik dan permasalahan yang terdapat didalamnya menjadi tolak ukur yang ditetapkannya kebijakan untuk mengatasi konflik kepentingan serta memberikan insentif kepada kelompok- kelompok kepentingan yang berasal dari sektor swasta serta Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM).

Kedua, lahirnya kebijakan publik merupakan bagian dari dinamika sosial yang merupakan suatu proses kebijakan tidak berdiri sendiri dan berada dalam ruangan hampa. Sebagai suatu produk dan aktivitas pemerintah, kebijakan terkait dengan perubahan yang ada pada masyarakat.

2. Evaluasi Kebijakan Publik

Evaluasi adalah salah satu aspek penting dalam suatu kebijakan publik. Evaluasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh hasil yang dicapai dalam sebuah kebijakan. Menurut Yusuf (2000:3) evaluasi merupakan

suatu usaha untuk mengukur dan sumber nilai secara objektif dari pencapaian hasilhasil yang di rencanakan sebelumnya, dimana hasil evaluasi tersebut dimaksud menjadi umpan balik untuk perencanaan yang akan dilakukan di depan. Sehingga dapat dikatakan bahwa dengan adanya evaluasi ini dapat memperbaiki atau menjadikan suatu perencanaan dapat lebih baik kedepannya.

Menurut Dunn (2003:608-609), ada beberapa karakteristik dari evaluasi kebijakan, yaitu :

- a. Interpendensi fakta nilai Tuntutan evaluasi tergantung bak “fakta” maupun “nilai”. Untuk menyatakan bahwa kebijakan atau program tertentu telah tercapai tingkat kinerja yang tinggi atau rendah tidak hanya diperlukan hasil-hasil kebijakan berharga bagi sejumlah individu, kelompok atau seluruh masyarakat.
 - b. Dualitas nilai Nilai-nilai sering ditata dalam suatu hirarki yang merefleksikan kepentingan relatif dan saling ketergantungan antara tujuan dan sasaran. Nilai-nilai yang mendasari tuntutan evaluasi mempunyai kualitas ganda, karena mereka di pandang sebagai tujuan dan sekaligus cara.
 - c. Fokus nilai Evaluasi berbeda dengan pemantauan, dipusatkan pada penilain menyangkut keperluan atau nilai dari suatu kebijakan dan program.
 - d. Orientasi masa kini dan masa lampau Evaluasi bersifat retrospektif dan setelah aksi-aksi di lakukan (ex post). Rekomendasi yang juga mencakupi premis-premis nilai, bersifat prospektif dan di buat sebeluaksi-aksidilakukan.
- Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif, jadi pembahasan dalam penelitian ini berhubungan dengan pertanyaan yang di rumuskan oleh William N.Dunn, yakni :
- a. Efektifitas Berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat yang diharapkan atau mencapai tujuan yang dari 30 diadakannya tindakan. Efektivitas yang secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dari unit produk atau nilai moneternya.
 - b. Efisiensi Efisiensi (efficiency) berkenaan dengan usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu.

Efisiensi yang merupakan sinonim dari rasionalitas ekonomi, adalah merupakan hubungan dari efektifitas, biasanya ditentukan melalui perhitungan biaya per unit produk atau layanan. Kebijakan yang mencakupi efektifitas tertinggi dengan biaya terkecil dinamakan efisien.

- c. Kecukupan Kecukupan (adequacy) berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektifitas memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah. Kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan yang diharapkan.
- d. Pemerataan Indikator ini erat hubungan dengan rasionalitas legal dan sosial yang menunjukkan pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kebijakan yang berorientasi pada pemerataan adalah kebijakan yang akibatnya (misalnya biaya moneter) secara adil didistribusikan.
- e. Responsivitas Indikator ini berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu.
- f. Ketepatan Kriteria ketepatan secara dekat yang berhubungan dengan rasionalitas substantive, karena pertanyaan tentang ketepatan kebijakan tidak berkenaan dengan satuan kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama. Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan-tujuan program dan kepada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan tersebut.

3. Konsep Kebijakan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pada tulisan Haryatmoko halaman 13, B. Libois juan mendefinisikan pelayanan publik ialah “semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur dan diawasi oleh pemerintah, karena diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan kesaling-tergantungan sosial, dan pada hakikatnya, pewujudannya sulit terlaksana

tanpa campur tangan kekuatan pemerintah. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan ikatan sosial, mengikis egoisme yang tidak rasional untuk menjamin pemenuhan kebutuhan sosial dalam rangka pencapaian tujuan kolektif.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah :

- a. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
Kemudahan akses
- h. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

- i. Kedisiplinan, kesopan dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

4. Dimensi Kualitas Pelayanan

Pengukuran kualitas layanan dalam model SERVQUAL Menurut Irawan (2005) didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya pada lima dimensi utama kualitas layanan (bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati). Kualitas pelayanan terdiri dari beberapa dimensi, yaitu :

a. Bukti Fisik (Tangibles)

Bukti Fisik (Tangibles) merupakan suatu service yang bisa dilihat, bisa dicium dan bisa diraba, maka aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan misalnya : gedung, tersedianya lapangan parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, dan penampilan karyawan.

b. Keandalan (Reliability)

Keandalan (Reliability) yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya

c. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap (Responsiveness) adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.

d. Jaminan (Assurance)

Jaminan (Assurance) yaitu dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku front-line staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya.

e. Empati (Empathy)

Empati (Empathy) adalah dimensi kelima dari kualitas pelayanan. Secara

umum, dimensi ini memegang dipersepsi kurang penting dibandingkan dimensi reliability dan responsiveness di mata kebanyakan pelanggan.

5. e-KTP

Berdasarkan situs resmi dari e-KTP sendiri dimana KTP elektronik sendiri merupakan dokumen kependudukan di dalamnya memuat sistem pengendalian atau keamanan baik melalui sisi teknologi informasi ataupun administrasi yang berbasis berdasarkan basis data dari kependudukan nasional. e-KTP sendiri dilatarbelakangi berdasarkan sistem pembuatan dari KTP nasional atau konvensional di Indonesia dimana memungkinkan seseorang yang bisa mempunyai lebih dari 1 KTP. Adapun program dari e-KTP sendiri diluncurkan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia sejak bulan Februari tahun 2011.

Proyek e-KTP dilatar belakang oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang terhadap negara dengan menduplikasi KTP-nya.

Untuk mengatasi duplikasi tersebut sekaligus menciptakan kartu identitas multifungsi, digagaslah e-KTP yang menggunakan pengamanan berbasis biometrik. Autentikasi menggunakan biometrik yaitu verifikasi dan validasi sistem melalui pengenalan karakteristik fisik atau tingkah laku manusia. Ada banyak jenis pengamanan dengan cara ini, antara lain sidik jari (fingerprint), retina mata, DNA, bentuk wajah, dan bentuk gigi.

6. Ketentuan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

- a. KTP berlaku secara nasional diseluruh wilayah Republik Indonesia dan sebagai tanda pengenal serta keterangan domisili yang sah
- b. Setiap penduduk yang telah berusia 17 tahun atau belum berusia 17 tahun tetapi sudah kawin atau pernah kawin berhak mendapatkan KTP

- c. Setiap penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 KTP dengan masa berlaku 5 tahun (KTP Lama)
- d. Bagi penduduk WNI yang berusia 60 tahun ke atas diberikan KTP berlaku seumur hidup (KTP Lama), untuk E-KTP berlaku seumur hidup sejak diterbitkan.

C. METODE

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, sebagaimana dikemukakan oleh Kerlinger (2000) Dalam penelitian ini pendekatanyang digunakan adalah melalui pendekatan kualitatif, artinya data yang dikumpulkan bukan angka-angka melainkan data tersebut berasal dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi dan dokumen resmi lainnya. Sehingga yang menjadi tujuan penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita sesungguhnya dibalik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas.oleh karena itu penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah dengan mencocokkan antara realita dengan teori yang berlaku dengan menggunakan metode deskriptif Kualitatif. tipe penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran atau penjelasan secara sistematis, factual dan akurat tentang Kualitas Pelayanan Dalam Sistem Penerbitan e-KTP Pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro.

2. Waktu Penelitian

Waktu Penelitian ini berlangsung 2 (dua) bulan, Sejak bulan Juni s/d bulan Agustus 2023 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro.

3. Lokasi Penelitian

Berdasarkan topik maka, lokasi penelitian dilakukan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Bojonegoro. Terfokus Pada Staf Pegawai bagian Pelayanan Sistem Penerbitan e-KTP Pada Disdukcapil Kabupaten Bojonegoro. Dalam penentuan lokasi penelitian, ada beberapa faktor di pertimbangkan peneliti, terutama dengan substansi tempat untuk mempermudah penelitian.

4. Sumber Data dan Jenis Data

Menurut Sugiyono (2008:76) penelitian ini menggunakan, jenis dan sumber data dikumpulkan. Agar penelitian ini mendapatkan hasil yang maksimal, maka jenis data yang digunakan adalah data kualitatif, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk informasi baik lisan maupun tulisan.

Berdasarkan jenis data maka sumber yang digunakan dalam penelitian sebagaimana menurut Sugiyono (2008) yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data Primer Yaitu data yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel variabel minat untuk tujuan spesifik studi.sumber data primer adalah responden individu, internet juga dapat menjadi sumber data primer jika atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya.

b. Data Sekunder

Data Sekunder Yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya data ini dikumpulkan melalui atau studi pustaka dari berbagai arsip penelitian, dalam bentuk dokumentasi atau bahan- bahan tertulis yang berkaitan dengan masalah penelitian.

5. Prosedur Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi.

a. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam satu topic tertentu.Teknik ini dipergunakan untuk mendapatkan data dan informasi dengan jalan bertanya langsung kepada informan. Pada teknik ini peneliti mengadakan wawancara langsung kepada pihak-pihak yang terkait dengan Kualitas Pelayanan Dalam Sistem Penerbitan e-KTP

Pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Bojonegoro.

b. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung, locus dan obyek penelitian. Observasi dilakukan untuk memperoleh berbagai informasi dan data yang factual serta memahami situasi dan kondisi dinamis obyek penelitian. Observasi ini dilakukan untuk mengecek data yang diperoleh dari hasil wawancara, sehingga metode ini dilakukan dengan mengamati pelaksanaan penerbitan e-KTP Pada Disdukcapil Kabupaten Bojonegoro.

c. Dokumentasi

Dokumentasi mengenai berbagai informasi dan hal yang berkaitan dengan fokus penelitian merupakan sumber data yang penting dalam penelitian. Dokumen yang dimaksud dapat berupa dokumentasi tertulis, gambar atau foto. Teknik dokumentasi digunakan untuk melengkapi data-data yang diperoleh melalui wawancara dengan cara mencatat data secara langsung dari dokumen-dokumen terkait Sistem Penerbitan e-KTP Pada Disdukcapil Kabupaten Bojonegoro.

6. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif, metode penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Teknik analisa data kualitatif digunakan untuk mendapatkan penjelasan mengenai Kualitas Pelayanan Dalam Sistem Penerbitan e-KTP dari hasil wawancara yang diperoleh kemudian dicatat dan dikumpulkan sehingga menjadi sebuah catatan lapangan, analisa data adalah proses penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. analisa data dalam penelitian kualitatif dilakukan mulai sejak awal sampai sepanjang proses penelitian berlangsung. data yang diperoleh kemudian dianalisis secara bersamaan dengan proses pengumpulan data, proses analisis yang dilakukan merupakan suatu proses yang cukup panjang dan melibatkan beberapa komponen

yaitu, reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

7. Reduksi Data

Reduksi data dalam analisis data penelitian kualitatif, Menurut Miles dan Huberman (1992:16) sebagaimana ditulis diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data "Kasar" yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. secara sistematis untuk mempermudah penelitian di dalam mencari kembali data yang diperoleh apabila diperlukan.

Pada tahap ini dilakukan proses pengumpulan data mentah, dengan menggunakan alat-alat yang perlu seperti rekaman, field note serta observasi yang dilakukan penulis selama berada di lokasi penelitian. pada tahap selanjutnya setelah memperoleh data hasil wawancara, catatan lapangan dan pengamatan lainnya. peneliti melakukan mengubah data hasil wawancara, catatan lapangan dalam bentuk tulisan yang lebih teratur dan sistematis. setelah seluruh data telah diubah dalam bentuk tertulis, peneliti membaca seluruh data tersebut dan mencari hal-hal yang perlu dicatat untuk proses selanjutnya yakni pengkategorisasian data agar dapat diperoleh lebih sederhana sesuai dengan kebutuhan penelitian. sampai disini diperoleh kesimpulan sementara berdasarkan data-data yang telah ada. pada tahap selanjutnya penulis melakukan trigulasi yakni check and recheck antara satu sumber data dengan sumber data yang lainnya apakah sumber data yang satu sesuai dengan data yang lainnya. hal ini dilakukan untuk meningkatkan validitas data.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro merupakan salah satu instansi Pemerintah di Kabupaten Bojonegoro yang memberikan pelayanan publik sehingga harus memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan tingkat kualitas yang baik dan memuaskan. Alamat Jl. Pattimura No.26-A, Sumbang, Kec. Bojonegoro, Kabupaten Bojonegoro, Jawa 62115.

Pembahasan

Kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro khususnya pelayanan e-KTP yang didasarkan pada 9 indikator atau unsur penilaian. Masing-masing unsur atau indikator dijabarkan menjadi sub-sub atau pernyataan yang mewakili indikator tersebut.

1. Persyaratan Pelayanan

- a. Kesesuaian persyaratan: Dari 150 responden terdapat 64% responden atau pengguna layanan menyatakan bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro baik. Sedangkan 36% responden menyatakan bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan sangat baik. Sehingga bisa dikatakan kesesuaian persyaratan terhadap jenis pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro sudah dalam kategori baik.
- b. Kemudahan Persyaratan Administratif. Dari 150 responden terdapat 64,67% responden atau pengguna layanan menyatakan bahwa baik. Sedangkan 35,33% responden menyatakan bahwa sangat baik. Secara umum, responden mengatakan bahwa persyaratan administratif pada pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro sudah baik. Namun ada responden yang mengharapkan adanya sosialisasi mengenai persyaratan administratif, salah satunya dengan media banner yang diletakkan di tempat yang mudah dibaca oleh pengguna layanan.

2. Prosedur Pelayanan

- a. Kemudahan Mendapatkan Informasi Alur Pelayanan. Dari 150 responden terdapat 64,67% responden atau pengguna layanan menyatakan baik. Sedangkan 35,33% responden sangat baik. Responden meminta adanya sosialisasi alur pelayanan. Sosialisasi bisa berupa video maupun media yang lain. Selain itu responden menginginkan bila dokumen terkait pelayanan sudah selesai, maka

hendaknya ada pemberitahuan. Namun dari sekian banyak responden mengatakan sudah baik dalam mendapatkan informasi alur pelayanan dan menginginkan adanya peningkatan pelayanan sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.

- b. Kemudahan Prosedur Pelayanan. Dari 150 responden terdapat 76% responden atau pengguna layanan menyatakan baik. Sedangkan 24% responden menyatakan sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa prosedur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegorokurang jelas sehingga responden merasa mudah dalam memenuhi prosedur pelayanan. Tapi ada yang menginginkan adanya sosialisasi mengenai prosedur pelayanan baik melalui media video maupun dengan media yang lain.

3. Waktu Penyelesaian Pelayanan

- a. Kesesuaian Waktu dengan Jadwal Pelayanan. Dari 150 responden terdapat 34,67% responden atau pengguna layanan baik. Sedangkan 65,33% responden menyatakan sangat baik. Penyelesaian permasalahan KTP sudah sangat baik yaitu one day service, namun beberapa mengeluhkan blanko e-KTP yang perlu menunggu beberapa minggu selesai. Dan sementara diberikan surat keterangan berupa kertas. Dan minimnya informasi mengenai e-KTP seperti spanduk atau banner.
- b. Ketepatan Pelaksanaan terhadap Standar waktu Pelayanan. Dari 150 responden terdapat 68% responden atau pengguna layanan menyatakan baik. Sedangkan 32% responden menyatakan sangat baik. Beberapa responden merasa ketepatan pelaksanaan terhadap standar waktu pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro sangat tepat waktu dan sekali jadi (one day service) namun untuk blanko e-KTP masihperlu menunggu.

4. Biaya Pelayanan

- a. Keterbukaan Informasi Biaya. Dari 150 responden terdapat 24% responden atau pengguna layanan yang menyatakan baik. Sedangkan 76% responden yang sangat baik. Layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro saat ini tanpa biaya (gratis). Namun responden menginginkan adanya pemberitahuan bahwa tidak ada biaya apapun yang dikenakan untuk mendapatkan pelayanan. Pemberitahuan yang diharapkan berupa banner dengan tulisan dalam font besar, sehingga bisa terbaca oleh pengguna layanan.
- b. Kesesuaian antara Biaya yang Dibayarkan dengan Biaya yang Ditetapkan. Dari 150 responden terdapat 18% responden baik. Sedangkan 82% responden yang menyatakan sangat baik. Adapun Hal ini menunjukkan bahwa layanan tanpa biaya (gratis) sudah sesuai dengan pasal 87A dan 87B atas Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan bahwa pelayanan kepada masyarakat terutama pelayanan administrasi kependudukan bersifat bebas biaya.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

- a. Kualitas Dokumen. Dari 150 responden terdapat 49,33% responden atau pengguna layanan menyatakan baik. Sedangkan 50,67% menyatakan sangat baik. Adapun Hal ini menunjukkan bahwa kualitas dokumen yang dihasilkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro sesuai dengan harapan responden atau pengguna layanan.
- b. Kesesuaian Produk dengan Ketentuan yang Ditetapkan. Terdapat 45,33% responden atau pengguna layanan dari total responden sebanyak 150 menyatakan baik. Adapun sisanya yaitu sebesar 54,67% responden menyatakan sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa produk pelayanan yang dihasilkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi Pelaksana

- a. Kecakapan/kecekatan Petugas Layanan. Dari 150 responden terdapat 81,33% responden menyatakan sangat baik. Sedangkan sebesar 18,67% responden baik. Meskipun pengguna layanan mengatakan pelayanan telah baik, namun responden memiliki harapan terkait kecakapan petugas, responden berharap pembagian petugas lebih terstruktur lagi, lebih cekatan untuk mengurangi lamanya antrian, melayani sesuai antrian, lebih baik dalam bekerjasama dengan petugas lainnya.
- b. Pengetahuan Pelaksana atau Operator. Terdapat 26,67% dari total responden sebanyak 150 menyatakan sangat baik. Sedangkan sebesar 73,33% responden menyatakan baik.

7. Perilaku pelaksana

- a. Salam, Senyum dan Sapa. Dari 150 responden terdapat 25,33% responden menyatakan sangat baik. Sedangkan sebesar 74,67% responden menyatakan baik.
- b. Kedisiplinan Petugas. Terdapat 17,33% responden dari total responden sebanyak 150 pengguna layanan menyatakan sangat baik yang artinya petugas pelayanan sangat disiplin. Sedangkan sebesar 82% responden menyatakan bahwa baik yang artinya petugas layanan disiplin. Sisanya sebesar 0,67% menyatakan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro Kurang baik.

8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

- a. Tata Cara Pengaduan, Saran dan Masukan. Dari menyatakan baik. Sedangkan sebesar 11,33% responden menyatakan sangat baik. Adapun sisanya sebesar 12,67% responden menyatakan kurang baik. Hal ini dikarenakan tidak ada kejelasan dimana harus melakukan pengaduan atau mendapatkan informasi. Selain itu responden memberi saran untuk menyediakan kotak saran.

- b. Tanggapan Instansi terhadap Pengaduan, Masukan dan Saran. Terdapat 76% responden baik. Sedangkan sebesar 12% responden menyatakan sangat baik. Adapun sisanya yaitu sebesar 12% responden menyatakan tidak memuaskan. Namun perlu emningkatkan pengetahuan akan keluhan masyarakat di setiap petugas.

9. Sarana dan prasarana

- a. Kondisi Ruang Pelayanan. Lebih dari setengah responden yaitu sebesar 76% responden menyatakan baik. Dan 10% responden menyatakan baik .Adapun sisanya yaitu sebesar 14% responden menyatakan kurang baik. Walaupun kondisi ruang pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro baik, namun ada beberapa hal yang menjadi masukan dari responden, yaitu tentang media informasi dan perlunya peningkatan di kondisi dalam dan laur ruangan, karena responden merasa gerah dan berdebu, parkir terbatas dan panas.
- b. Fasilitas Pendukung Pelayanan. Lebih dari separuh responden yaitu sebesar 74,67% responden menyatakan baik. Sedangkan sebesar 8,67% responden sangat baik. Adapun sisanya yaitu sebesar 16,67% responden kurang memuaskan. Kurangnya penutup ruangan agar tidak debu, tempat yang kurang rapi, ruangan kurang sejuk, hingga tempat parkir yang kurang menjadi masukan dari responden.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro khususnya terkait dengan pelayanan pembuatan e-KTP, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut

Ketiga unsur pelayanan pembuatan e-KTP

merupakan 3 (tiga) nilai unsur pelayanan terendah yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro dan termasuk dalam kategori kinerja “BAIK”. Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebesar 3,33 dengan nilai konversi sebesar 83,35, dimana nilai ini termasuk kategori “BAIK” Secara umum keseluruhan mutu unsur pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro adalah “BAIK”.

2. Rekomendasi

Oleh karena itu disampaikan rekomendasi kebijakan dan pelayanan dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat. Rekomendasi tersebut antara lain :

- a. Dalam rangka mewujudkan komitmen reformasi pelayanan publik kearah yang lebih baik maka survei tentang opini publik dalam hal kepuasan masyarakat atas pelayanan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro akan dipertahankan dan ditingkatkan secara berkesinambungan dan akan menjadi masukan untuk penetapan kebijakan khususnya pelayanan prima;
- b. Perlunya sosialisasi persyaratan baik melalui media offline seperti poster yang ditempelkan di tempat-tempat umum sehingga memudahkan pengguna layanan dalam memahami persyaratan pembuatan e- KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro. Selain sosialisasi dari tingkat kelurahan dankecamatan perlu dilakukan;
- c. Indikator perilaku pelaksana, terutama sub indikator senyum, sapa dan salam perlu mendapat prioritas perbaikan. Masih ditemukan pendapat responden yang menyatakan bahwa petugas pelaksana perlu lebih banyak senyum, mengurangi merengut, dan lebih ramah dalam memberikan pelayanan. Sehingga perlu adanya pelatihan service excelent untuk meningkatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pelayanan Sipil Kabupaten Bojonegoro.
- d. Sarana dan prasarana yang mendukung dapat menjadi factor penting untuk

meningkatkan nilai atau kualitas suatu pelayanan, maka perlu peningkatan sarana dan prasarana terutama dalam hal media informasi baik elektronik maupun fisik di lokasi pelayanan sehingga masyarakat dapat dengan mudah memahami dan mengetahui dengan jelas tentang pelayanan yang ada.

- e. Mudahnya penyampaian keluhan dari masyarakat juga sangat penting, hal ini dapat dijadikan evaluasi jangka pendek tentang pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro.

REFERENSI

- Anggara, S. (2018). Pengantar Kebijakan Publik. CV Pustaka Setia.
- Dunn, W. N. (2003). Pengantar Analisis Kebijakan Publik. UGM Press.
- Miles, M. ., & Huberman, A. . (1992). Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru (P. T. . Rohidi (ed.)). Universitas Indonesia.
- Mulyadi, D. (2016). Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik: Konsep Dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik. Alfabeta.
- Subarsono, A. (2013). ANALISIS KEBIJAKAN PUBLIK Konsep Teori dan Aplikasi. Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Wahab, S. A. (2012). ANALISIS KEBIJAKAN Dari Formulasi ke Penyusunan Model- Model Implementasi Kebijakan Publik (F. Hutari (ed.)). Bumi Aksara.
- Winarno, B. (2002). Teori dan Proses Kebijakan Publik. Media Prasindo.
- Winarno, B. (2007). Kebijakan Publik: Teori dan Proses. Media Prasindo
- Amanda, P. I. (2020). Kebijakan Publik (Teori, Analisis, Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan). TheJournalish: Social and Government, 1(1), 34–38.
- <http://thejournalish.com/ojs/index.php/thejournalish/article/view/>.
- Hafni, R., Sinulingga, N. S. B., & Hasibuan, L. S. (2021). Analisis Evaluasi Kebijakan Bantuan Langsung tunai dana desa pada ketahanan pangan di era pandemi (studi kasus Desa Simpang Empat, Kec. Simpang Empat, Kab. Asahan, Prov. Sumatera Utara). Proceeding Seminar Nasional Kewirausahaan, 2(1), 103–111.
- HANDAYANI, F. (2022). Implementasi Kebijakan Aplikasi Sipolima Pada Dinas Kominfo Kota Baubau Dalam Meningkatkan Kinerja Asn Ditengah Pandemi Covid-19. Doctoral Dissertation, INSTITUT PEMERINTAHAN DALAMNEGERI, 12, 12.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Mais, R., Liando, D., & Pangemanan, F. (2019). Evaluasi Kebijakan Pelaksanaan Reward dan Punishment Aparatur Sipil Negara di Kota Bitung Ririn. Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, 3(3), 1–9. <https://media.neliti.com/media/publications/103420-ID-pengaruh> aksesorisdan- elemen-pembentuk.pdf
- Mananeke, T. D. W., Rares, J. J., & Tampongangoy, D. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung. Jurnal Administrasi Publik, 5(78), 1–15. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JA/P/article/viewFile/23821/23471>
- Mutia, I. F. (2017). Analisis Kebijakan Publik (Issue April).

