

STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-el) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SEKADAU

Oleh:
DINI MENTARI
NIM. E42012082

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016

E-mail : Dini.mentari079@gmail.com

ABSTRAK

Dalam Penulisan skripsi ini, dimaksudkan untuk memberikan pemahaman mengenai Strategi Peningkatan Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Permasalahan yang ditemui yaitu sekitar 26,38% masyarakat di Kabupaten Sekadau belum memiliki KTP-el, masyarakat belum mengetahui prosedur dan cara pembuatan KTP-el, disebabkan masyarakat lebih mengutamakan mencari nafkah daripada mengikuti sosialisasi yang diadakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sekadau. Teori yang peneliti gunakan adalah teori yang diungkapkan oleh Osborne dan Plastrik yaitu strategi pengembangan struktur, infrastruktur, sistem prosedur, budaya dan kultur, kewirausahaan. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Strategi Peningkatan Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sekadau cukup baik, tetapi belum sepenuhnya mampu memenuhi tuntutan sebagai ujung tombak pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat dari indikator-indikator yang ada.

Kata kunci : Strategi, Pelayanan, Penerbitan, KTP-el

Abstract

In writing this thesis aimed to give an understanding about Strategy in Enhancement Of Electronic Identity Card (E-KTP) Issued service the problem that has found is about 26,38% people ini Sekadau Regency don't have Electronic identity card, people that don't know about the procedure and the way ini making electronic identity card caused by the people more focus in working than follow the socialization that be held by Departement of population and civil Regristration Sekadau Regency. This research use descriptive method by qualitative approach that is process of simplication data in easy to read shape the location of this research is in Departement of population and Civil Regristration Sekadau Regency. Theory that be stated by Osborne and Plastrik is strategy in developing structure, Infrastructure, Procedure System, Culture, and entrepreneursip. The result in this study indicate that the Service Improvement Strategy in Enhancement of Electronic Identity Card (E-KTP) issued Service in Departement of population and Civil Regristration Sekadau Regency quite good, but not yet fully able to meet the demands of being the spearhead of service. It can be seen from the indicators-indicators.

Keyword: Strategy, Service, Issued, Electronic Identity Card (E-KTP)

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan. Pelayanan publik pemerintah daerah memberikan keleluasaan lebih besar untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Munculnya *Good governance* ini dalam kaitannya dengan pelayanan publik karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pendekatan penyelenggaraan pelayanan publik yang bersifat sentralis, non partisipatif serta tidak akomodatif terhadap kepentingan publik pada rezim-rezim terdahulu, harus diakui telah menumbuhkan rasa tidak percaya dan bahkan antipati pada rezim yang berkuasa. Hal seperti ini merupakan era anti birokrasi, era anti pemerintah, Penerapan prinsip-prinsip *good governance* sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja aparatur negara. Hal ini disebabkan karena pemerintah merancang konsep prinsip-prinsip *good governance* untuk

meningkatkan potensi perubahan dalam birokrasi agar mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, disamping itu juga Masyarakat masih menganggap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pasti cenderung lamban, tidak profesional, dan biayanya mahal.

Sehubungan dengan keberadaan bagi aparatur negara dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Organisasi tidak lain adalah untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen dengan melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki.

Gambaran buruknya birokrasi antara lain organisasi birokrasi gemuk dan kewenangan antar lembaga yang tumpang tindih; sistem, metode, dan prosedur kerja belum tertib; pegawai negeri sipil belum profesional, belum netral dan sejahtera; praktik korupsi, kolusi dan nepotisme masih mengakar; koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi program belum terarah; serta disiplin dan etos kerja aparatur negara masih rendah. Buruknya semua pelayanan yang dilaksanakan birokrasi menurut merupakan pengaburan makna birokrasi yang berkembang di masyarakat dan terus berlangsung oleh sikap diam masyarakat. Berbagai kondisi tersebut mencerminkan *good governance* dalam birokrasi pelayanan publik.

Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik bukan hanya

menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana pelayanan juga dapat dilakukan dengan tanpa membeda-bedakan status dari masyarakat yang dilayani. Salah satu filosofi dari otonomi daerah adalah semakin mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu untuk dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, selayaknya perlu diketahui terlebih dahulu persoalan-persoalan yang dihadapi oleh masyarakat. Setelah permasalahan pelayanan masyarakat diinventarisir dan dilakukan analisis, maka perlu dilakukan strategi pelayanan yang efektif dan sesuai dengan karakteristik wilayah dan penduduknya. Secara umum administrasi kependudukan dapat diartikan sebagai rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan. Sedangkan Dalam peraturan pemerintah pada Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang dimaksud dengan Administrasi kependudukan adalah :

“Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan

penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui program pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain ”. (UU No. 23 Tahun 2006 : 4).

Penataan administrasi direkomendasikan untuk penyelenggaraan registrasi penduduk termasuk pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK). Dalam pelaksanaan sistem, semua penduduk baik Warga Negara Indonesia (WNI) maupun warga Negara Asing (WNA) yang mengalami kejadian vital atau perubahan status kependudukannya harus mendaftarkan diri atau mencatatkan perubahan status tersebut kepada para petugas yang ditunjuk oleh negara. Dengan adanya sistem ini, pemerintah akan memperoleh kemudahan dalam mengatur bentuk-bentuk pelayanan publik lainnya misalnya dibidang pendidikan, kesehatan dan sebagainya

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP Elektronik) sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kartu ini wajib dimiliki Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP) yang sudah berumur 17 tahun

atau sudah pernah kawin atau telah kawin, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor: 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, pasal 1 menegaskan bahwa adalah rangkaian kegiatan dalam penerbitan KTP Elektronik melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Di samping itu di jelaskan bahwa: penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sekadau, sebagai salah satu instansi pemerintah dalam melaksanakan program Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP Elektronik) dan berinovasi untuk membuat suatu program yang di rencanakan, dengan adanya pelaksanaan program KTP Elektronik diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya di Kabupaten Sekadau. Dengan adanya pelaksanaan program KTP Elektronik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sekadau telah berupaya untuk merealisasinya dengan berbagai

cara agar kualitas pelayanannya menjadi baik secara efisien dan efektif.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Sekadau, dapat diketahui bahwa secara umum pelaksanaan KTP Elektronik sudah diterapkan dengan maksimal, tetapi masih ada beberapa masyarakat yang masih belum melakukan perekaman KTP-el, mengenai strategi Disdukcapil belum bisa berinovasi dalam membuat suatu program, disebabkan keterbatasan biaya dan tidak diperbolehkan menggunakan anggaran APBD (Anggaran Pendapatan Belanja daerah) yang diatur dalam Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 dan 2017 Disdukcapil Sekadau di bolehkan menggunakan APBD. kepala bagian kependudukan mengatakan bahwa mereka sudah berupaya membuat strategi apapun agar masyarakat antusias untuk melakukan perekaman bagi yang belum. Salah satu faktor masyarakat yang kurang berpartisipasi dalam pelaksanaan perekaman KTP-el, pelaksanaanya kurang maksimal karena tidak semua masyarakat bersedia datang ke kantor untuk melakukan proses perekaman data, kurangnya informasi yang diterima oleh masyarakat Kabupaten Sekadau yang

berkaitan dengan pengetahuan KTP Elektronik itu sendiri.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP Elektronik) sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kartu ini wajib dimiliki Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP) yang sudah berumur 17 tahun atau sudah pernah kawin atau telah kawin, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor: 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, pasal 1 menegaskan bahwa adalah rangkaian kegiatan dalam penerbitan KTP Elektronik melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Di samping itu di jelaskan bahwa: penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup.

Jumlah penduduk Kabupaten Sekadau yang sudah melakukan perekaman dan memiliki KTP Elektronik hingga akhir tahun 2015 dan belum melakukan perekaman mencapai 27% yaitu sekitar keseluruhan jumlah

penduduk. Jumlah penduduk Kabupaten Sekadau sebanyak 211.230 jiwa yang sudah masuk dalam daftar wajib KTP sebanyak 148.258 orang, namun dari jumlah tersebut yang sudah melakukan perekaman tercatat 117.314 orang (92,82%) dan yang sudah memiliki KTP tercatat 86.370 orang (73,62%). Warga yang belum memiliki KTP Elektronik tercatat 30.944 orang (26,38%).

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa sebanyak 30.944 jiwa (26,38%) masyarakat di Kabupaten Sekadau yang belum memiliki KTP Elektronik. Karena masyarakat tersebut masih ada yang bekerja di luar Sekadau dan sampai saat ini belum melakukan perekaman KTP-el, dan ada juga sebagian yang tidak berpartisipasi untuk mengikuti kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Sekadau, oleh karena itu masih banyak warga yang belum mengetahui tata cara prosedur dan syarat pembuatan mengenai administrasi kependudukan khususnya Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Hal tersebut disebabkan kondisi geografis setiap daerah sangat mempengaruhi dan masyarakat lebih cenderung mencari nafkah daripada mengikuti kegiatan sosialisasi.

Di samping itu, kendala lain yang dijumpai dalam pelayanan KTP

Elektronik di 7 (tujuh) kecamatan Kabupaten Sekadau, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sekadau yang bertepatan mengenai alat perekam yang sangat minim sedikit dan berjumlah hanya 2 alat perekam, dan juga selalu ada kemacetan mengenai alat perekam dan hal ini membuat pelaksanaan perekaman KTP-el ini sangat terganggu bagi pegawai Disdukcapil itu sendiri bahkan masyarakat juga yang sudah mulai antri dari pagi. sampai saat ini pencetakan e-KTP di Kabupaten Sekadau masih diambil alih oleh Dukcapil, dan setiap kecamatan diberi kewenangan oleh Kadis Disdukcapil untuk melakukan perekaman KTP-el saja dan tidak diperkenankan untuk mencetak KTP-el, karena hal ini akan dikirim langsung oleh Disdukcapil Sekadau langsung ke Pusatnya untuk dicetak. Di samping itu beberapa wilayah kecamatan di Kabupaten Sekadau belum semua merasakan listrik hidup siang dan malam. Tugas pemerintah kecamatan saat ini hanya merekam data dan mengirimkannya ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sekadau dan rata-rata dari 7 kecamatan belum siap dengan berbagai kendala, (Dukcapil Kabupaten Sekadau, 2016).

Berdasarkan dari permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk meneliti mengenai strategi peningkatan pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) sebagai rangkaian dari petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan dari pusat untuk melaksanakan formulasi strategi yang ditetapkan sebelumnya. Hal ini meliputi langkah-langkah konkrit yang dilakukan dalam rangkaian penerapannya, dan sejauh mana upaya tersebut mencapai tujuan yang diinginkan secara efisien dan efektif.

Berdasarkan dari permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk meneliti mengenai strategi peningkatan pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) sebagai rangkaian dari petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan dari pusat untuk melaksanakan formulasi strategi yang ditetapkan sebelumnya. Hal ini meliputi langkah-langkah konkrit yang dilakukan dalam rangkaian penerapannya, dan sejauh mana upaya tersebut mencapai tujuan yang diinginkan secara efisien dan efektif.

2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian diperlukan untuk membatasi permasalahan agar penelitian yang dilakukan lebih terarah dan sasaran penelitian semakin jelas maka penulis memfokuskan masalah pada pelayanan

KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sekadau

3. Rumusan Permasalahan

Rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana Strategi Peningkatan Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Pneduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sekadau”

4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana Strategi Peningkatan Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sekadau.

5. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Penelitian hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan khasanah ilmu pengetahuan di bidang program studi Ilmu Pemerintahan.

b. Secara Praktis

a.bagi Disdukcapil Kabupaten Sekadau diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran terhadap pemerintah kabupaten Sekadau dan Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sekadau dalam melaksanakan tugas dan kewajiban mengenai Strategi Peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan, khususnya mengenai KTP-el.

b.Secara praktis bagi peneliti diharapkan dapat memperluas pengetahuan serta menjadi bahan masukan pra Prodi IP, dalam rangka mempersiapkan diri terjun ke dalam dunia masyarakat, serta penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan.

A. TEORI DAN METODELOGI

1. Konsep Teori

a. Strategi Pelayanan Publik

Menciptakan kepuasan pelanggan dalam pelayanan yang diberikan oleh pelayanan publik terdapat strategi-strategi yang digunakan. Menurut, Tjiptono (2012:362) bahwa strategi pelayanan adalah “kemampuan memahami dan mengelola ekspektasi pelanggan yang dibentuk dan didasarkan pada sejumlah faktor seperti pengalaman berbelanja di masa lalu, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji perusahaan/lembaga maupun instansi dan para pesaingnya”.

Strategi adalah “suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai

penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai (Umar, 2001:73).

Selanjutnya strategi adalah “pola atau rencana yang mengintegrasikan tujuan utama atau kebijakan perusahaan dengan rangkaian tindakan dalam sebuah pernyataan yang saling mengikat (Wibisono, 2006:50).

Strategi adalah “suatu proses manajemen yang sistematis yang didefinisikan sebagai proses pengambilan keputusan atas program-program yang akan dilaksanakan oleh organisasi dan perkiraan sumber daya yang akan dialokasikan dalam setiap program selama beberapa tahun mendatang”. Hasil keluaran dari proses tersebut adalah rencana atau keputusan strategi (Prasetyo, 2004:8)

Strategi adalah arah dan ruang lingkup dari sebuah organisasi atau lembaga dalam jangka panjang, yang mencapai keuntungan melalui konfigurasi dari sumber daya dalam lingkungan yang menantang, demi memenuhi kebutuhan perusahaan dan suatu kepentingan Johnson dan Scholes (2001:185).

Sedangkan menurut konsep strategi peningkatan pelayanan publik yang digunakan, menurut Osborne dan Plastrik (2001:172), bahwa strategi peningkatan pelayanan publik di

lingkungan birokrasi dapat dilakukan dengan menggunakan lima strategi, yaitu:

1. Strategi Pengembangan Struktur, yang dimaksud bukan hanya merujuk pada pengertian organisasi publik itu sendiri, tetapi menyangkut pengertian kelembagaan yang sangat luas. Konsep kelembagaan berhubungan dengan nilai, norma, aturan hukum, kode etik, dan budaya. Sedangkan organisasi merupakan tempat orang berkumpul untuk mengorganisir dirinya.

2. Strategi Pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur, mengatur secara detail tahapan pelayanan, maka sistem prosedur ini yang sering menjadi sumber penyebab sistem pelayanan menjadi berbelit-belit, kaku, tidak efisien, dan tidak efektif.

3. Strategi Pengembangan Infrastruktur, menyangkut penyediaan pelayanan agar lebih aman, nyaman, cepat, akurat, mudah dan terpercaya yang meliputi penyediaan fasilitas fisik, pengembangan model pelayanan baru, pemanfaatan teknologi informasi (telematika).

4. Strategi Pengembangan budaya dan kultur, berkaitan dengan proses perubahan karakter dan pola pikir seorang pegawai yang didasari oleh pandangan hidup, nilai, norma, sifat,

kebiasaan yang tercermin melalui perilaku dalam melayani masyarakat.

5. Strategi Pengembangan Kewirausahaan, meliputi menumbuhkan kembangkan jiwa kewirausahaan maupun instansi terkait, serta membuka ruang dan kesempatan yang dapat dimanfaatkan untuk menggali sumber pendapatan atau instansi tersebut

Berdasarkan strategi yang dijelaskan diatas, strategi yang dipilih oleh peneliti, yaitu strategi yang digunakan oleh Osborne dan Plastrik (2001:172). Hal ini dikarenakan, strategi tersebut lebih operasional, mudah dipahami dan tentunya lebih mampu diterapkan dalam pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sekadau yang diteliti oleh peneliti. Pemilihan strategi pelayanan tersebut juga dilatarbelakangi dari segi permasalahan yang ada dan solusi untuk menanggulangi permasalahan tersebut.

2. Metode Penelitian

Berdasarkan tujuannya, jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif dengan pendekatan kualitatif, karena peneliti bertujuan untuk menguraikan atau menggambarkan secara rinci hal-hal yang berkaitan dengan Strategi Peningkatan Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik

(KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sekadau.

Adapun cara yang peneliti gunakan untuk menentukan siapa saja yang akan menjadi informan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik penelitian Purposive Sampling. Menurut Bungin (2010:53) Purposive Sampling adalah penunjukan informan secara sengaja, dimana informan tersebut dianggap mengetahui tentang apa yang menjadi objek penelitian. Informan yang dianggap bisa dijadikan sebagai sumber informasi yang dibutuhkan, baik informasi berupa dokumen, arsip-arsip, maupun informasi dari hasil wawancara yang bersumber dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sekadau, Kepala Bidang Administrasi Kependudukan, Aparatur Sipil Negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sekadau, Masyarakat yang sudah memiliki KTP-el, dan masyarakat yang belum memiliki KTP-el

Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Teknik keabsahan data peneliti menggunakan Triangulasi Sumber yang artinya teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi

untuk sumber data yang sama secara serempak.

B. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini, peneliti memfokuskan pada masalah yang berkaitan dengan strategi peningkatan pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sekadau yang peneliti bahas. Pada bab ini juga akan melihat sejauh mana peran yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sekadau. Berikut merupakan pembahasan yang akan peneliti jelaskan dibawah ini sebagai berikut:

1. Strategi pengembangan struktur

Pembahasan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis mengenai bagaimana strategi peningkatan pelayanan penerbitan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sekadau menurut yang peneliti amati dan pada saat melakukan penelitian sudah terlaksanasesuai aturan yang berlaku. Hanya saja dalam hal ini strategi pengembangan struktur tidak hanya merujuk pada organisasi saja, tetapi dalam hal ini juga menyangkut

dengan kelembagaan yang sangat luas yang berhubungan dengan nilai, norma, aturan hukum, kode etik, dan budaya yang sudah di terapkan.

2. Strategi Penyederhanaan prosedur
Strategi pengembangan sistem prosedur ini yang mengatur secara rinci tahapan-tahapan pelayanan, agar sistem prosedur ini tidak menjadi sumber penyebab sistem pelayanan menjadi berbelit-belit, tidak efisien, dan tidak efektif.

Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Administrasi Kependudukan pada hari Senin tanggal 21 Agustus 2016 yang mengatakan bahwa dalam hal ini mengenai sistem prosedur yang mengatur secara detail tahapan-tahapan pelayanan ini menurut saya sebagai Kabid Administrasi Kependudukan sistem prosedur ini sangat sering menjadi sumber penyebabnya permasalahan yang menjadi berbelit di dalam sistem pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini, tidak efisien, dan tidak efektif dalam pelaksanaan pelayanan mengenai administrasi kependudukan, khususnya Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Permasalahan ini sangat sering terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sekadau, hanya saja sampai saat ini kami Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Sekadau belum bisa menyelesaikan permasalahan yang terjadi dan mengapa permasalahan mengenai Kartu Tanda Penduduk Elektronik tidak terselesaikan target yang telah ditetapkan.

Dapat disimpulkan bahwa Strategi Peningkatan Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, dan pengembangan/ penyederhanaan sistem prosedur dalam memberikan pelayanan KTP Elektronik sudah termuat dalam tahapan-tahapan pelayanan yang sudah diatur dan diterapkan yang ada dengan membutuhkan kualifikasi khusus karena merupakan kebijakan yang dilatarbelakangi dengan evolusi sistem informasi manajemen, sehingga dibutuhkan seorang sarjana dibidang teknologi informasi agar lebih efektif dan dapat meminimalisir keluhan-keluhan di bidang informatika dengan demikian berimplikasi pada optimalisasinya pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sekadau.

3. Strategi Pengembangan Infrastruktur

Strategi pengembangan infrastruktur merupakan strategi yang menyangkut mengenai penyediaan pelayanan publik di dalam suatu organisasi agar lebih nyaman, aman, cepat, akurat, mudah dan terpercaya yang meliputi seperti penyediaan

fasilitas fisik, pengembangan model pelayanan baru, dan pemanfaatan teknologi informasi (telematika).

Dapat disimpulkan bahwa strategi pengembangan infrastruktur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sekadau ini yang mengatur secara detail pelayanan pembuatan dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dan di Disdukcapil adalah bagian pegawai yang mempunyai tugas di perekaman KTP-el, dalam hal ini terkadang juga sistem prosedur ini sering menyebabkan pelayanan administrasi kependudukan khususnya mengenai KTP-el kadang-kadang mengalami berbelit dan tersendat, tidak efisien, dan tidak efektif. Tetapi dalam hal tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sekadau selalu tanggap dalam mengatasi masalah yang ada, dan tiada hentinya Strategi pengembangan budaya dan kultur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sekadau yaitu menyangkut bagaimana cara seorang pegawai menjalankan tugas sebagai aparatur negara yang selalu didasari oleh karakter, pola pikir, sifat kebiasaan yang tercermin melalui pikiran dalam melayani masyarakat.

3. Strategi Pengembangan Budaya Kultur

Strategi pengembangan budaya dan kultur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sekadau yaitu menyangkut bagaimana cara seseorang maupun pegawai yang menjalankan tugas sebagai aparatur negara yang selalu didasari oleh karakter, pola pikir, sifat kebiasaan yang tercermin melalui pikiran dalam melayani masyarakat.

Dalam hal ini pengembangan budaya dan kultur yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah kami terapkan setiap hari dari cara kami berperilaku dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Karena setiap manusia sudah didasari oleh pandangan hidup, nilai, norma, dan sifat dalam berkomunikasi kepada masyarakat sesuai budaya yang telah diajarkan dan diterapkan.

Dapat disimpulkan dari pernyataan yang telah dijelaskan diatas bahwa budaya dan kultur yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sekadau telah menjadi panutan dalam setiap pegawai dalam menjalani tugas dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Hanya saja semua tergantung dari pegawai masing-masing tergantung situasi hati. Tetapi hal ini memang harus diterapkan dalam melayani masyarakat.

4. Strategi Kewirausahaan

Maksud dari kewirausahaan ini tidak hanya merujuk pada perusahaan yang terkait. Kewirausahaan dapat diartikan yaitu sebagai menumbuhkembangkan jiwa seseorang dalam memimpin suatu instansi, serta membuka ruang dan kesempatan yang dapat dimanfaatkan untuk menggali sumber pendapatan instansi tersebut. Konsep kewirausahaan pada sebuah organisasi/instansi publik sangat penting untuk dimasukkan dalam pola pikir aparatur penyelenggara negara.

Dapat disimpulkan bahwa dari ke lima strategi-strategi yang telah dijelaskan bahwa strategi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sekadau semuanya telah diterapkan dan terlaksana, hanya saja permasalahan yang sampai saat ini tidak terselesaikan adalah mengenai Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el belum mencapai target dan sasaran yang seharusnya direncanakan. Hanya saja kendala yang kami alami dan belum terselesaikan adalah program mengenai KTP-el masih ada sebagian yang belum melakukan perekaman dan sebagian masyarakat banyak belum mengetahui prosedur dan cara pembuatan KTP-el disebabkan masyarakat lebih mementingkan mencari nafkah daripada untuk menghadiri

sosialisai yang telah Disdukcapil Kabupaten Sekadau laksanakan.

Berdasarkan pernyataan tersebut yang telah di paparkan diatas, dapat disimpulkan bahwa strategi peningkatan pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dalam memberikan pelayanan KTP Elektronik terbukti masih memiliki sedikit kelemahan saja, tetapi sudah termasuk pelayanan yang baik dan sesuai SOP yang telah di terapkan. Karena secara substansi, prosedur yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Sekadau telah memenuhi langkah-langkah sebagaimana standar operasional yang disyaratkan oleh Kemendagri.

C. Keterbatasan Penelitian

Adapun yang menjadi Keterbatasan dalam penelitian ini pada peneliti sendiri juga yang sulit dalam membuat kata-kata yang bisa dipahami oleh pembaca dan peneliti sulit mendapatkan data yang lengkap karena ada beberapa data yang merupakan rahasia tersendiri bagi Disdukcapil dan tidak boleh dipublikasikan, sehingga informasi yang didapatkan oleh peneliti terasa kurang. Dalam melakukan penelitian ini, berbagai upaya yang telah peneliti lakukan. Baik dari segi pemikiran, waktu, dan materi, namun peneliti menyadari sendiri bahwa tidak

semua yang dilakukan sempurna. Oleh karena itu apabila terdapat berbagai keterbatasan dari peneliti diharapkan pemaklumannya dari pembaca.

D. REFERENSI

Buku – Buku

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Darmawan. B. 2005. *Persepsi Penyuluhan Pertanian Terhadap Penilaian Kinerja*. Bogor: MMA IPB.

Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta:Gadjah Mada University Press

Faisal, Sanapiah. 2002. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Indrawijaya, Adam I. 2000. *Perilaku Organisasi*. Bandung. Sinar Baru. Algasindo

Keban, T. Yeremias. 2005. *Kinerja Organisasi Publik*, Yogyakarta: Fisipol-UGM.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 1999, *“Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instanssi Pemerintah*. Jakarta:

Moenir, A.S, 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik & Costomer Satisfaction*. Bandung: Alumni.

Osborne, David dan Peter Plastrik. 2001. *Memangkas Birokrasi*. Jakarta: PPM

Ruky. 2002. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Erlangga.

Siagian, Sondang. 2004. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono, 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi

Thoha, Miftah. 2008. *Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi*. Sawangan-Bogor: Pusdiklat Pegawai Depdikbud.

Widjaja, A.W. 2004. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Widodo, Joko. 2001. *Good Governance*. Surabaya: Insan Cendekia.

Undang-undang:

Undang-Undang Republik Indonesia. Nomor 24 Tahun 2013. **Tentang Administrasi Kependudukan**

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006. **Tentang Adminstrasi Kependudukan**

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 **Tentang Perubahan Administrasi Kependudukan**

Peraturan Daerah Kabupaten Sekadau Nomor: 8 Tahun 2010. **Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran penduduk dan pencatatan Sipil dalam Kerangka Sistem Informasi Administrasi Kependudukan**

Peraturan Bupati Sekadau Nomor: 2 Tahun 2011. **Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sekadau**

Sumber Skripsi:

Gusti Indra Kusuma. 2011. *Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Kendawangan Kabupaten Ketapang*.

Manarillah. 2014. *Strategi Pelayanan Penerapan Program Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang*

Rujukan Elektronk
www.disdukcapil-Sekadau.com



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124
Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>
Email : jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika universitas tanjungpura, yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Dini Mentari
NIM / Periode Lulus : E42012082 / 2016
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address / HP : Dini.mentari079@gmail.com / 085350668324

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK
(KTP-el) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SEKADAU**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

- fulltext
 content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

Untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui
Ketua Pengelola Program Studi
Ilmu Pemerintahan

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : 27 Januari 2017




(Dini Mentari)