

**EVALUASI KEBIJAKAN
PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK
PADA SUKU DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA JAKARTA UTARA PROVINSI DKI JAKARTA**

Oleh

**Zefanya Yosua Jocom¹,
Rossy Lambelanova², Marja Sinurat³**

¹⁾ Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri
Program Magister Terapan Studi Pemerintahan Daerah Institut Pemerintahan Dalam Negeri
zefanya.umum.dukcapil@gmail.com

^{2,3)} Institut Pemerintahan Dalam Negeri

ABSTRACT

*“EVALUATION OF POLICY ON ELECTRONIC IDENTITY CARD SERVICES AT THE POPULATION
SERVICE TRIBE AND CIVIL REGISTRATION AGENCY OF NORTH JAKARTA CITY,
DKI JAKARTA PROVINCE”*

The Department of Population and Civil Registration of North Jakarta City has the task of implementing Population Policy Services, one of which is a purpose of this study is to determine the evaluation of KTP-el services in the population document in the form of an Electronic Identity Card called KTP-el. The Department of Population and Civil Registration North Jakarta City. This study uses Dunn's (2012: 728) theory of evaluation criteria, namely effectiveness, efficiency, sufficiency, leveling responsiveness, and accuracy. The research method used is a qualitative method with descriptive techniques, in selecting informants using a purposive method. The data analysis used was the analysis of Miles and Huberman field data. The components in data analysis include data reduction, data display, data grouping and inference. Based on the results of this study concluded that the program ID-el that has been achieved is still not maximal, where there are many mismatches NIK in Card Family with the ID card-el, and frequent occurrence of the vacancy blank KTP-el causing the service to be late and the number of data duplicated record as yet there is a biometric check in the district. The strategies carried out by the North Jakarta City Population and Civil Registration Office include: socializing the benefits of e-KTP, cutting unnecessary requirements, ensuring the availability of Blank e-KTP. Suggestions in this study are the need for comprehensive socialization and the need to add applications for biometric checks in the subdistricts to make them more effective and efficient, provide technical guidance to operators, and maintain e-KTP recording devices.

***Keywords:** effectiveness, efficiency, adequacy, smoothness, responsiveness*

ABSTRAK

Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Utara memiliki tugas Pelaksanaan Pelayanan Kebijakan Kependudukan yang salah satunya adalah dokumen kependudukan berupa Kartu Penduduk Elektronik yang Pelayanan KTP-el di Suku Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Utara. disebut KTP-el, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Evaluasi Penelitian ini menggunakan teori kriteria evaluasi Dunn (2012: 728), yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik deskriptif, dalam pemilihan informan menggunakan metode purposive. Analisis data yang digunakan adalah Analisis data lapangan Miles dan Huberman. Komponen dalam analisis data di antaranya, reduksi data, display data, pengelompokan data dan penyimpulan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa program KTP-el yang sudah dicapai masih belum maksimal, di mana masih banyaknya ketidaksesuaian NIK di Kartu Keluarga dengan di KTP-el, kemudian sering terjadinya kekosongan blanko KTP-el menyebabkan pelayanan menjadi terlambat dan banyaknya data duplicated record karena belum adanya pengecekan biometrik di Kecamatan. Adapun Strategi yang dilakukan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Utara antara lain; menyosialisasikan manfaat KTP-el, memangkas persyaratan yang tidak perlu memastikan ketersediaan Blangko KTP-el. saran dalam penelitian ini, yaitu perlunya dilakukannya sosialisasi secara komprehensif dan perlunya ditambahkan aplikasi untuk cek biometrik di kecamatan supaya lebih efektif dan efisien, mengadakan bimbingan teknis kepada operator, serta perawatan alat-alat perekaman KTP-el.

Kata kunci: efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas

PENDAHULUAN

Menghadapi perkembangan dan kemajuan zaman, baik dalam dan luar negeri, serta tantangan persaingan global dipandang perlu menyelenggarakan Otonomi Daerah dengan memberi kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah secara proporsional. Otonomi Daerah diwujudkan dengan peraturan, pembagian dan pemanfaatan sumber daya nasional, serta perimbangan keuangan pusat dan daerah, sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan serta potensi dan keanekaragaman daerah, yang dilaksanakan dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Konsep *good governance* dalam beberapa tahun belakangan ini banyak dibicarakan pada berbagai konteks dan menjadi isu yang paling disorot dalam pengelolaan pemerintahan dan pelayanan publik. Tuntutan ini sebagai akibat dari pola-pola lama penyelenggaraan pemerintahan dirasakan tidak sesuai lagi bagi tatanan masyarakat yang telah berubah atau

dengan kata lain semakin tidak efektifnya pemerintahan di samping semakin berkembangnya kualitas demokrasi global, hak asasi manusia dan partisipasi publik dalam pengambilan kebijakan.

Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 memiliki landasan dasar, yaitu Pancasila sebagai pandangan hidup dalam menjalankan roda pemerintahannya. era reformasi serta pelaksanaan desentralisasi dan globalisasi, pemerintah pusat dan daerah menghadapi tuntutan atas efektivitas dan efisiensi pelayanan serta penataan birokrasi, ditetapkan melalui Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 pentingnya penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan baik (*good governance*), dalam menyukseskan tata kelola pemerintah, masyarakat harus berperan aktif dalam mendukung terwujudnya *Good Governance*.

Salah satu indikator yang paling dirasakan dari proses demokratisasi global tersebut adalah meningkatnya tuntutan akan implementasi prinsip-prinsip *good governance* oleh *society* (masyarakat), demokrasi kemudian menjadi salah satu nilai justifikasi yang menentukan daya terima

masyarakat terhadap suatu pemerintahan. Implikasi setiap pemerintahan dituntut kemampuannya untuk menyerapkan prinsip-prinsip demokrasi dalam melayani masyarakat, setiap negara dituntut untuk mengutamakan kemampuannya dalam melakukan pelayanan kepada penerima layanan baik secara internal maupun eksternal dengan lebih terbuka, transparan, akuntabel dan berdimensi dalam norma hukum yang kuat.

Pemerintah mempunyai sepuluh prinsip *good governance* yaitu kesetaraan, partisipasi masyarakat, keterbukaan, akuntabilitas, berorientasi pada konsensus, tegaknya supremasi hukum, peduli pada *stakeholder*, visi strategis, efektivitas dan efisiensi, serta partisipasi masyarakat sebagai pedoman dalam mengimplementasikan kebijakan, dengan prinsip tersebut Negara Indonesia harus menuju bangsa yang sejahtera, adil, dan makmur sesuai dengan cita-cita Bangsa Indonesia sebagaimana tertuang dalam alinea keempat pada Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia.

Tuntutan pentingnya penegakan prinsip-prinsip *good governance* sangat beralasan karena kompleksnya permasalahan yang selama ini terjadi dalam praktik pemerintahan, terutama pelayanan publik yang dilakukan birokrasi. Jika kita melihat ke belakang hasil penelitian Lembaga Administrasi Negara dalam Darmakusuma (2002: 3) “munculnya persepsi negatif dari masyarakat tentang kinerja aparat birokrasi disebabkan oleh sikap atau perilaku yang kurang baik dari oknum pelaksana”. Atau dikarenakan “masyarakat yang membutuhkan sesuatu yang dipersiapkan oleh instansi/lembaga terkait harus berhadapan dengan birokrasi yang berbelit-belit dan pelayanan tidak pasti

waktunya” (Sarundajang, 2003: 1), begitu pun permasalahan pelayanan publik dalam Ismail Mohammada Bappenas (2004) yang mengurai kelemahan pelayanan publik di Indonesia, kurang responsif, kurang informatif, kurang mudah diakses, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau didengar keluhan/masukan/aspirasi masyarakat.

Penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan baik sebagaimana *Good Governance*, pemerintahan pusat dan daerah dibagi menjadi tiga asas, yakni Desentralisasi, Dekonsentrasi dan Tugas Pembantuan, sebagai Implementasi dari Otonomi Daerah. Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 yang telah direvisi menjadi Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah menyebutkan bahwa Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dengan memberikan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan maksimal maka dapat berimbas pada penilaian dan persepsi publik terhadap kinerja Pemerintahan Kota Jakarta Utara secara menyeluruh serta Sudin Dukcapil Kota Jakarta Utara pada khususnya. Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik termasuk pelayanan publik Dukcapil pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Perundang-Undangan terkait. Peraturan-peraturan tersebut antara lain adalah Undang-undang No. 23 Tahun 2006, Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Peraturan Presiden (Perpres) No. 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk, Surat Edaran (SE) Menteri Dalam Negeri (Mendagri) No. 470/1862/Dukcapil Tahun 2016 tentang KTP elektronik Berlaku seumur hidup, Surat Edaran (SE) Menteri Dalam Negeri (Mendagri) No. 471/1768/SJ Tahun

2016 tentang percepatan penerbitan KTP dan akta kelahiran, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan-RB) No. 15 Tahun 2014 mengenai Pedoman Standar Pelayanan. Untuk lebih mendorong dan meningkatkan komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka diterbitkan pula Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan Pemerintah No. 25 Tahun 2000 berkaitan dengan Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 Pelayanan Publik Umum.

Tabel 1 mempunyai karakteristik yang unik karena merupakan daerah segitiga emas di Provinsi DKI Jakarta. Jumlah penduduk Kota Jakarta Utara per Desember 2019 adalah 1.819.958 jiwa berdasarkan data Sudin Dukcapil Provinsi DKI Jakarta, Jakarta Utara merupakan Segitiga Emas dari sisi perekonomian di DKI Jakarta dari hal tersebut menjadikan Jakarta Utara bagaikan magnet bagi seluruh penduduk di sekitarnya baik di lingkup Provinsi DKI Jakarta maupun Indonesia. Setiap hari banyak yang datang

dan pergi ke Kota Jakarta Utara mengadu peruntungan nasib bekerja yang berasal dari seluruh Indonesia. Jakarta Utara mulai tumbuh dan berkembang menjadi penuh sesak dengan orang-orang pendatang yang mengakibatkan timbulnya berbagai masalah kependudukan dan terutama masalah sosial. Selain itu penduduk Jakarta Utara juga mempunyai beragam tingkat pendidikan mulai yang tinggi sampai yang paling rendah.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang belum optimal dalam kenyataannya berdampak pada kesulitan masyarakat dalam menjalani proses peningkatan pendapatan dan kesejahteraannya. Fakta empiris menunjukkan masih seringnya terjadi pungutan-pungutan yang tidak memiliki dasar hukum yang jelas. Dalam pelayanan KTP-el, tidak jarang masyarakat dibebani biaya yang terkadang di luar kewajaran. Hal seperti inilah yang dapat menyebabkan keengganan masyarakat untuk mengurus kartu tanda penduduk elektronik. Di samping itu, waktu penyelesaian pelayanan yang tidak pasti juga sering dikeluhkan masyarakat.

Tabel 1. Jumlah dan kepadatan penduduk Tahun 2019

No	Wilayah Kab/Kota Administrasi	Penduduk (orang)			Luas Wilayah (km ²)	Rasio Kepadatan (Jiwa/km ²)
		WNI	WNA	Jumlah		
1	Kab. Kep. Seribu	29.008	0	29.008	8.70	3.335.75
2	Jakarta Pusat	1.148.447	729	1.149.176	146.66	12.409.13
3	Jakarta Utara	1.819.050	908	1.819.958	129.54	19.519.67
4	Jakarta Barat	2.537.157	732	2.537.157	141.27	16.599.94
5	Jakarta Selatan	2.343.273	1.751	3.182.264	141.27	16.599.94
6	Jakarta Timur	3.182.004	260	3.182.264	188.03	16.924.10
Provinsi DKI Jakarta		11.058.944	4.380	11.063.324	662.33	16.703.64

Sumber: Data Kependudukan Provinsi DKI Jakarta Tahun 2019)

Dalam Proses Pelayanan KTP-el yang sampai saat ini berjalan masih dijumpai beberapa permasalahan, yaitu terdapat kesalahan data penduduk. Pada proses perekaman data KTP-el, operator akan mengonfirmasi kepada penduduk bersangkutan apakah datanya sudah benar atau belum dan selanjutnya proses perekaman dilanjutkan. Namun karena banyaknya jumlah penduduk yang dihadapi kapasitas operator yang terbatas dan proses perekaman hingga malam, kelelahan operator terkadang menimbulkan kekeliruan data yang di input. Kemudian kesalahan foto dengan data tercantum, hal ini dimungkinkan karena adanya human error karena operator keliru memasukkan data penduduk pada proses pembuatan KTP-el.

Prosedur Pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata cara yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan, prosedur pelayanan KTP-el sudah seharusnya diatur sedemikian rupa dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat agar pelayanan tersebut dapat berjalan secara efektif dan efisiensi. Prosedur pelayanan yang dimaksud untuk memberikan kejelasan kepada masyarakat tentang tata cara pelayanan prosedur pembuatan KTP-el.

Pelayanan KTP-el menjadi sangat penting dikarenakan masyarakat Indonesia dihadapkan pada beberapa permasalahan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan di Indonesia. Diantara masalah tersebut adalah mulai dari orang yang meninggal yang masih mendapatkan hak suara ataupun kepemilikan KTP ganda yang menyebabkan permasalahan pada kepemilikan hak suara ganda dalam pemilu. Jumlah KTP palsu yang sangat besar dapat dipastikan bahwa dengan menggunakan KTP manual pemerintah sering mengalami kecolongan dalam mengawasi penggunaan

KTP manual, karena KTP manual dapat dibuat dengan mudah di mana saja.

Jakarta Utara adalah wilayah dari DKI Jakarta yang mana kedudukan Jakarta sebagai Ibu Kota Negara, menjadi gengsi tersendiri yang menarik minat banyak orang datang ke Jakarta, Jakarta merupakan pintu gerbang utama Indonesia bagi hubungan internasional, yakni pusat kegiatan politik ASEAN dan salah satu sentra politik Asia-Pasifik tempat keberadaan kedutaan besar negara sahabat serta kantor kantor perwakilan maupun organisasi internasional lainnya.

Daya Tarik inilah yang membuat Jakarta semakin mengalami pertumbuhan dan perkembangan penduduk yang pesat. Jakarta dituntut untuk terus menerus mengembangkan dirinya sesuai dengan dinamika pembangunan yang berkembang dan semakin maju. Di wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara dihadapkan pada berbagai persoalan ekonomi, sosial kependudukan, dan sarana prasarana kota yang memadai. Jakarta Utara masih banyak ditemukan perkampungan alami yang terdiri dari mayoritas komunitas budaya asli Betawi. Di Jakarta Utara terletak Pelabuhan Tanjungpriok, Pelabuhan Sundakelapa, dan Balai Kotalama Kota Batavia yang sekarang disebut Museum Sejarah Jakarta. Terdapat juga kondisi lingkungan yang hijau, pusat perdagangan, pusat kuliner, pusat investasi menjadikan wilayah ini sebagai pilihan golongan ekonomi atas dan warga asing untuk bermukim. Hal ini terlihat dari munculnya permukiman golongan ini di berbagai bagian wilayah Jakarta Utara, seperti Kelapagading, Cilincing, Pademangan, Sunter, dan Pegangsaan Dua.

Perkembangan pembangunan Jakarta Utara yang sangat pesat, di samping menimbulkan dampak positif bagi kehidupan masyarakat, juga menimbulkan dampak negatif, seperti narkoba, kemacetan transportasi, dan sebagainya. Permasalahan ini terus menjadi perhatian dan pekerjaan

rumah bagi Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Utara untuk terus memperbaiki diri seiring perkembangan zaman yang semakin modern dan maju.

Pelayanan Administrasi Kependudukan di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Utara menerapkan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis KTP-el, dalam hal ini pelayanan KTP-el terdapat banyak masalah baik secara internal maupun eksternal yang dihadapi di lapangan seperti yang disiarkan pada media *online*, yakni menumpuknya kartu tanda penduduk elektronik di kantor-kantor kelurahan Jakarta Utara

Untuk menunjang proses pencetakan KTP-el tentunya Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memerlukan adanya sarana dan prasarana seperti, perangkat pencetakan KTP-el dari alat perekaman hingga alat pencetakan perlu ditambah mengingat Kota Jakarta Utara memiliki jumlah penduduk yang cukup banyak. Kemudian dalam media *online* memberitakan kurangnya pelayanan administrasi kependudukan sehingga masih ditemukan petugas dinas pungli dalam pengurusan dokumen kependudukan di Jakarta Utara, petugas Suku Dinas Dukcapil dikenai sanksi, sarana, dan prasarana yang perlu ditingkatkan.

Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Utara dapat mengoptimalkan pelayanan KTP-el kepada masyarakat dan untuk tertib administrasi kependudukan sehingga menghindari oknum-oknum petugas yang menjadi calo dan pungli untuk mempercepat proses pengolahan administrasi kependudukan. Dalam berita yang dipublikasikan di media *online*, persoalan data ganda dan data biometrik KTP-el yang terjadi hanya bisa diselesaikan di kantor Suku Dinas Dukcapil Jakarta Utara. Warga di Jakarta Utara masih banyak tercatat memiliki identitas ganda atau sudah pernah membuat KTP-el di daerah lain

namun kemudian membuat KTP-el di daerah Jakarta Utara sehingga data bermasalah dan menjadi kendala dalam pencetakan KTP-el, kalau datanya ganda, baik sidik jari dan iris mata sesuai *database* biometrik Kemendagri, itu harus di urus langsung di kantor dukcapil Jakarta Utara hal seperti ini yang menjadikan salah satu faktor pelayanan KTP-el tertunda dan menjadi lama.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian kualitatif, menurut Moleong (2011: 6) bahwa Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Menurut Creswell dalam buku metodologi penelitian kualitatif untuk ilmu-ilmu sosial, Herdiansyah (2011: 8) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian ilmiah yang lebih dimaksudkan untuk memahami masalah-masalah manusia dalam konteks sosial dengan menciptakan gambaran menyeluruh dan kompleks yang disajikan, melaporkan pandangan terperinci dari para sumber informasi, serta dilakukan dalam *setting* yang alamiah tanpa adanya intervensi apa pun dari peneliti.

Dalam hal ini diperlukan metode penelitian yang sesuai dengan lingkungan agar dapat memperoleh data dan informasi serta pemahaman yang sesuai berdasarkan lingkungan yang ada. Dengan metode deskriptif peneliti dalam skripsi ini menggunakan pendekatan secara induktif. Menurut Usman dan Akbar (2009: 129) menjelaskan Kata Deskriptif berasal dari bahasa Inggris, *descriptive*, yang berarti bersifat menggambarkan atau melukiskan sesuatu hal. Menggambarkan atau melukiskan

dalam hal ini dapat arti sebenarnya (harfiah), yaitu berupa gambar-gambar atau foto-foto yang didapat dari data lapangan atau peneliti menjelaskan hasil penelitian dengan gambar-gambar dan dapat pula berarti menjelaskannya dengan kata-kata.

Nazir (2009: 89) mengemukakan bahwa “penelitian deskriptif adalah studi untuk menemukan fakta dengan interpretasi yang tepat”. Dijelaskan juga dalam Nazir (2009: 54) bahwa metode deskriptif dapat diartikan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Berdasarkan sifat-sifatnya deskripsi itu dapat dibedakan antara deskripsi khusus/spesifik, taksonomi, deskripsi umum/general, deskripsi komperatif, baik yang berupa evaluasi maupun diagnosis (Hasan, 2000: 51). Dalam penelitian ini dan berdasarkan penjelasan di atas peneliti menggunakan metode deskriptif dan pendekatan secara induktif serta paradigma kritis untuk menggambarkan secara faktual segala gejala-gejala masalah yang timbul di lapangan serta dikaitkan dengan teori-teori yang relevan guna mendapat simpulan yang rasional dan bersifat umum.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Kebijakan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara terletak di ujung utara Provinsi DKI Jakarta yang terdiri dari 6 kecamatan dan 31 kelurahan dengan kecamatan-kecamatan adalah Penjaringan, Tanjungpriok, Koja, Cilincing, Pademangan, dan Kelapagading. Sesuai dengan pembagian

Kota Administrasi maka wilayah Jakarta Utara mempunyai batas-batas pemisah dengan kota administrasi lainnya, sebelah Utara berbatasan dengan Laut Jawa sebelah selatan berbatasan dengan wilayah Jakarta Barat, Jakarta Pusat, dan Jakarta Timur sebelah timur berbatasan dengan Jakarta Timur dan Kabupaten Bekasi sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Tangerang dan Jakarta Barat. Kota Administrasi Jakarta Utara letaknya yang berhadapan langsung Laut Jawa dan Kepulauan Seribu menjadikan daerah ini bercorak maritim, pelabuhan, pergudangan, dan perikanan. Di wilayah Jakarta Utara terdapat sembilan sungai dan beberapa buah kanal. Kondisinya sangat rawan banjir, baik kiriman atau karena banjir air pasang.

Kondisi wilayah Jakarta Utara memang didominasi wilayah yang berada di bawah permukaan laut dan sisanya berada dekat perairan, sehingga menjelang musim penghujan diperlukan persiapan matang untuk mengantisipasi banjir. Seluruh persiapan antisipasi banjir telah diupayakan oleh pemerintah dan berlangsung untuk mengatasi kondisi tersebut, seperti pengerukan sungai guna menghindari banjir. Penduduknya mayoritas berdagang walaupun pemerintah menginginkan sektor perikanan dari Jakarta Utara bisa memenuhi kebutuhan penduduk di seluruh Jakarta. Konsentrasi wilayah perikanan terdapat di Cilincing untuk perikanan darat dan Penjaringan untuk perikanan laut. Para nelayan berasal dari Betawi di Cilincing Marunda, suku Bugis, dan suku Jawa. Kota Administrasi Jakarta Utara merupakan salah satu dari kabupaten/kota di Indonesia yang turut melaksanakan proses pelayanan KTP-el. Pelayanan tersebut dilaksanakan guna menyukseskan penertiban administrasi kependudukan yang dalam pelaksanaannya banyak faktor pendukung dan penghambat. Untuk mewujudkannya hal tersebut tidak terlepas dari struktur dan kultur yang ada di Kota Jakarta Utara.

Pembahasan pada penyajian data merupakan hasil analisis dan fakta yang peneliti temukan di lapangan, serta disesuaikan dengan teori yang digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini teori yang digunakan adalah teori evaluasi implementasi menurut Dunn. Dunn dalam Nugroho (2012: 729) menyebutkan enam tipe kriteria evaluasi kebijakan, yakni efektivitas, efisiensi, responsivitas, kecukupan, perataan, dan ketepatan. Tujuan dari penetapan teori ini untuk mengevaluasi sejauh mana dampak atau manfaat yang dirasakan atas kebijakan tersebut. Adapun pembahasan yang dapat peneliti paparkan, yaitu sebagai berikut.

► **Efektivitas**

Efektivitas berkenaan dengan apakah suatu program mencapai hasil (akibat) yang diharapkan (maksimal), atau tercapainya suatu tujuan dari diadakannya tindakan. Dalam penelitian ini berupa pelayanan KTP-el dan hambatan-hambatan dalam pelayanan KTP-el di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Utara. Berikut temuan di lapangan:.

Pencapaian target dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan dapat menjadi tolok ukur efektivitas dari pelayanan KTP-el di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Utara, terhadap hasil (akibat) yang diharapkan. Sudah sejauh mana Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Utara sebagai pelaksana program KTP-el dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan dalam upaya pelaksanaan program KTP-el secara maksimal.

Pada temuan di lapangan, pelaksanaan KTP-el di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Utara, memiliki hasil atau pencapaian yang sudah mencapai target, namun masih banyaknya hambatan dalam pelaksanaannya.

Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selaku penyelenggara pelaksanaan KTP-el tingkat Kecamatan dan Kelurahan terus melakukan upaya untuk mencapai hasil yang diinginkan. Persentase pencapaian KTP-el tidak bisa mencapai 100%, hal ini dikarenakan oleh Laporan kelahiran kematian pindah datang yang berubah-ubah. Laporan kelahiran kematian pindah datang selalu berubah setiap detiknya, tentu hal ini memengaruhi jumlah persentase pencapaian perekaman KTP-el di Suku Dinas Dukcapil Kota Jakarta Utara.

Adapun hasil yang hendak dicapai bukan saja hanya target pencapaian perekaman semata, melainkan seberapa besar perubahan yang telah dirasakan. Peningkatan tertibnya administrasi kependudukan merupakan salah satu tujuan dilaksanakannya kebijakan ini, setelah diterapkannya KTP-el di Suku Dinas Dukcapil Kota Jakarta Utara bahwa masih belum tercapainya tertib administrasi kependudukan di Kota Jakarta Utara. dapat diketahui bahwa setelah diterapkannya KTP-el di Suku Dinas Dukcapil Jakarta Utara masih belum tercapainya tertib administrasi kependudukan yang meliputi, tertib NIK, tertib database dan tertib dokumen. Masih banyaknya ketidaksesuaian nomor induk kependudukan (NIK) KTP-el dengan NIK yang ada di kartu keluarga KK), sehingga masih banyaknya data yang perlu dirapikan.

Masih belum tertibnya dokumen dikarenakan kesadaran dan konsistensi penduduk yang masih rendah dalam melengkapi dokumen kependudukan seperti tidak adanya data pendukung untuk perubahan nama, tanggal ataupun status. Sehingga dapat diketahui bahwa belum adanya perubahan yang besar dalam penertiban administrasi kependudukan, untuk saat ini masih membutuhkan waktu supaya ke depannya database kependudukan benar-benar tertata dengan baik dan benar-benar valid.

Sesuai dengan data yang peneliti dapatkan, capaian realisasi KTP-el terus mengalami peningkatan walaupun sulit untuk mencapai target seratus persen. Walaupun demikian, namun masih banyaknya kendala-kendala yang menghambat terlaksananya program KTP-el di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Utara untuk mencapai hasil maksimal. Adapun kendala yang ditemui di antaranya adalah sebagai berikut.

Pertama, sarana dan prasarana yang belum memadai, yaitu blanko dan ribbon yang sering kosong, serta jaringan yang sering trouble. Sering habisnya blanko tentu saja sangat menghambat dalam pelaksanaan KTP-el ini, karena dalam SOP untuk pembuatan KTP-el maksimal empat belas hari kerja, namun karena keadaan blanko yang belum stabil saat ini butuh waktu berbulan-bulan untuk pembuatan KTP-el.

Sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 26 Tahun 2009 bahwa untuk pengadaan blanko KTP-el dari pusat dengan anggaran APBN, dan kota ataupun kabupaten tidak melakukan pengadaan sendiri untuk ketersediaan blanko, sehingga kalau di pusat tidak ada blanko, maka di daerah pun ketersediaan blanko kosong. Berbeda dengan pengadaan *ribbon*, awalnya memang *ribbon* masuk dalam pengadaan pusat, namun saat ini *ribbon* sudah bisa pengadaan sendiri dengan APBD.

Kedua, masih kurangnya informasi dan pemahaman tentang fungsi KTP-el sendiri, bukan saja hanya dari lapisan masyarakat menengah ke bawah namun juga lapisan menengah ke atas masih banyak yang belum paham. Hal ini menyebabkan adanya perekaman KTP-el dengan NIK yang berbeda sehingga terjadi *duplicated record* (data ganda). **Ketiga**, koordinasi lintas sektoral seperti dengan perbankan, BPJS (badan penyelenggara jaminan sosial), Samsat (sistem administrasi manunggal satu atap) yang mana data yang dimiliki mereka dengan

Sudin Dukcapil mengalami perbedaan. Hal ini terjadi karena data yang mereka akses bukan langsung dari Sudin Dukcapil secara langsung melainkan dari pusat, dan data tersebut baru melakukan *update* tiap tiga bulan sekali, sehingga menjadi masalah ketika KTP-el yang sudah dirubah melalui Sudin Dukcapil tetapi data di perbankan masih belum di *update*.

Bahwa kendala lainnya, yaitu SDM (sumber daya manusia). Adapun SDM dalam pelaksanaan program KTP-el adalah petugas pelayanan dari kelurahan, kecamatan dan dinas serta para operator pelaksana di tingkat kecamatan dan di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Utara. Secara kualitas masih kurang dalam keahlian mengenai program KTP-el. Seperti yang telah disebutkan bahwa dalam pelaksanaan KTP-el ini melibatkan banyak pihak mulai dari tingkatan yang paling dekat dengan masyarakat, yaitu RT/RW sampai dengan tingkat penyelenggara, yaitu Sudin Dukcapil bahwa masih minimnya informasi yang mereka pahami mengenai pelaksanaan KTP-el ini, SDM yang berkualitas akan menghasilkan hasil yang maksimal.

Berdasarkan uraian di atas mengenai kriteria efektivitas dalam pelaksanaan KTP-el di Sudin Dukcapil Kota Jakarta Utara sebagaimana yang dimaksud dalam pelaksanaannya, secara umum dikatakan belum efektif karena belum adanya perubahan yang besar dalam upaya mewujudkan tertib administrasi kependudukan.

► Efisiensi

Efisiensi merupakan salah satu bentuk kriteria di dalam proses evaluasi kebijakan. Efisiensi di sini merupakan seberapa banyak usaha yang dilakukan dalam mencapai hasil yang diinginkan. Efisiensi biasanya ditentukan melalui perhitungan biaya unit produk atau layanan. Kebijakan yang

mencapai efektivitas tertinggi dengan biaya terkecil dinamakan efisien.

Efisiensi dalam penelitian mengenai “Evaluasi Kebijakan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Utara, berkenaan dengan usaha apa saja yang dilakukan oleh pihak Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Utara sebagai penyelenggara program KTP-el tingkat Kecamatan/Kelurahan. Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis mengenai efisiensi program KTP-el dari sisi kemudahan dan ketepatan waktu pembuatan KTP-el.

Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Utara sebagai pelaksana program KTP-el, yaitu telah melakukan pelayanan keliling atau jemput bola ke Kecamatan dan Kelurahan. Hal ini dilakukan supaya untuk menjangkau masyarakat yang sulit dijangkau dan untuk percepatan hasil yang maksimal dalam program KTP-el sesuai dengan surat edaran dari Kemendagri. Sering habisnya blanko KTP-el dan dalam segi pembiayaan wewenang Pemerintah Pusat terkait ketepatan waktu dan pembuatan dan pelayanan perlu mendapatkan perhatian khusus tentu menyebabkan terlambatnya pencetakan KTP-el di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Utara sehingga kebutuhan masyarakat tidak dapat terpenuhi. bahwa untuk mengatasi kekosongan blanko KTP-el pihak Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Utara mengeluarkan “Surat Keterangan Penggantian KTP-el”. Surat keterangan tersebut ditandatangani oleh Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Utara yang berlaku selama 6 (enam) bulan, dan pada surat keterangan tersebut bahwa dapat digunakan untuk kepentingan Pemilu, Pemilukada, kegiatan perbankan, imigrasi, kepolisian, asuransi, BPJS, pernikahan, dan lain sebagainya.

Sesuai dengan surat edaran dari Kemendagri No. 471.13/10231/Dukcapil bahwa bagi yang telah perekaman KTP-el dan belum mendapatkan fisik KTP-el-nya boleh diterbitkannya surat keterangan tersebut supaya bisa digunakan untuk pengganti KTP-el. Walaupun masyarakat telah diberikan surat keterangan pengganti KTP-el tersebut dan Sudin Dukcapil telah mengedarkan surat mengenai penggunaan surat keterangan tersebut, masih ada saja instansi swasta atau perbankan yang menyulitkan masyarakat dengan meminta fisik KTP-el.

Dan juga untuk membaca chip yang terdapat di dalam kartu KTP-el dibutuhkan alat pembaca KTP-el, yaitu Card Reader. Seluruh instansi, swasta maupun perbankan yang ada di Kota Jakarta Utara sudah melakukan pengadaan Card Reader. Supaya tidak hanya melihat data yang diakses saja melainkan untuk memastikan apakah data yang ada pada database sama dengan dalam Chip KTP-el tidak lain untuk mencegah pemalsuan KTP-el. dapat diketahui bahwa usaha-usaha yang dilakukan dalam pelaksanaan program KTP-el adalah dengan melakukan sosialisasi secara komprehensif dan berkesinambungan artinya selalu dilakukan terus menerus mengenai update Peraturan Perundang-Undangan yang didapatkan dari pusat untuk diterapkan daerah. Seperti instruksi dari Kemendagri yang baru dalam upaya percepatan pencapaian perekaman KTP-el dilakukan penyederhanaan prosedur bahwa untuk pembuatan KTP-el tidak perlu lagi pengantar RT, RW dan kelurahan cukup membawa fotocopy keluarga dengan catatan bahwa Kartu Keluarga sudah update dan sudah tidak ada kesalahan atau perubahan.

menegaskan bahwa dengan berlakunya KTP-el seumur hidup tentu meningkatkan efisiensi anggaran di pusat. Berdasarkan surat edaran Mendagri No. 470/295/SJ yang dikeluarkan 29 Januari 2016 Isinya menyebutkan sesuai Undang-

Undang No. 24 Tahun 2013 Pasal 64 ayat (7) huruf a mengamanatkan KTP Elektronik Warga Negara Indonesia masa berlakunya seumur hidup. Selanjutnya KTP Elektronik yang sudah diterbitkan sebelum undang-undang tersebut ditetapkan berlaku seumur hidup.

Salah satu urgensi pemberlakuan KTP-el seumur hidup untuk penghematan anggaran 4 Triliun per tahunnya. Selain soal penghematan, perubahan masa berlaku KTP-el seumur hidup ini sebagai upaya penyederhanaan, sehingga masyarakat tidak perlu lagi memperpanjang tiap 5 (lima) tahun. Dan sudah banyaknya KTP-el di tangan masyarakat yang masih mencantumkan masa berlakunya, tidak menjadi masalah karena itu termasuk sudah berlaku seumur hidup. Masyarakat yang dulu sudah pernah melakukan perekaman belum tentu KTP-el-nya bisa dicetak. Hal ini dikarenakan adanya perbedaan NIK KTP-el dengan NIK yang ada di dalam Kartu Keluarga saat ini. Terjadi demikian sebenarnya karena ulah operator yang masih belum paham dengan NIK KTP-el. NIK yang tidak bisa dicetak KTP-el-nya padahal sudah pernah melakukan perekaman yang bersangkutan harus datang ke Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Utara untuk melakukan pengecekan biometrik. Pengecekan biometrik dilakukan dengan sidik jari atau iris mata, nantinya akan muncul NIK mana yang KTP-el dan ada di mana.

Pada keseluruhan pernyataan dari berbagai informan, dapat disimpulkan bahwa efisiensi terkait dengan pelaksanaan KTP-el untuk saat ini masih belum efisien karena masih belum berjalan dengan baik instruksi dari Kementerian Dalam Negeri mengenai penyederhanaan dalam pembuatan KTP-el dan juga dari segi waktu dalam pembuatan KTP-el ini memakan waktu berbulan-bulan karena kendala kekosongan blanko.

► **Kecukupan**

Kecukupan berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah. Kriteria kecukupan di sini merupakan suatu nilai dari seberapa jauhnya pencapaian dari sebuah hasil yang diinginkan. Dalam hal ini hasil yang diinginkan merupakan kesesuaian proses pelaksanaan KTP-el dengan kepuasan dan tingkat kebutuhan masyarakat.

Adapun implementasi kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah tentu mengharapkan suatu perubahan yang lebih baik sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Adapun perubahan yang ingin dicapai dari pelaksanaan KTP-el ini, hasilnya dapat memuaskan masyarakat dan pemerintah. Kecukupan berkenaan dengan sejauh mana kebijakan tersebut dalam pencapaian target, dapat menurunkan jumlah data penduduk ganda di Kota Jakarta Utara. Untuk mencapai target tentunya dibutuhkan sarana dan prasarana yang memadai dalam pelaksanaan program KTP-el di Kota Jakarta Utara ini dapat diketahui bahwa masih kurang memadainya sarana dan prasarana penunjang dalam pelaksanaan KTP-el di Kota Jakarta Utara, perlu penambahan sedikit karena peralatan yang rusak untuk diperbaiki di pusat membutuhkan waktu yang lama.

Sebagaimana berdasar Perpres No. 26 Tahun 2009 pengadaan blanko KTP-el disediakan oleh pusat, dan untuk pemeliharaan perangkat keras menjadi tanggung jawab Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kota. Namun blanko yang diterima Sudin Dukcapil belum cukup untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di Kota Jakarta Utara karena pusat memberikan blanko sesuai jumlah data perekaman yang masuk sedangkan di Kota Jakarta Utara. Kemudian untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia diperlukan pelatihan dan bimtek yang cukup. Hal ini akan

menunjang dalam pelaksanaan KTP-el yang maksimal,

Pelaksanaan KTP-el ini belum dapat memuaskan kebutuhan masyarakat di mana masih kurang memadainya sarana dan prasarana dalam pelaksanaan KTP-el di Kota Jakarta Utara diperlukan penambahan sedikit supaya pelayanan dalam pembuatan KTP-el bisa lebih maksimal sehingga dapat menimbulkan rasa puas dari masyarakat selaku penerima layanan KTP-el. Namun ada hal-hal yang perlu diperhatikan dari masyarakat selaku penerima layanan KTP-el seperti keramahan dan bahasa tubuh petugas pelayanan. Dan juga diperlukan bimtek setiap tahunnya baik mengenai KTP-el dan sistem informasi administrasi kependudukan (SIK) supaya kualitas SDM lebih meningkat dan lebih menguasai mengenai program KTP-el baik dalam pengetahuan ataupun dalam pengoperasiannya karena bimtek yang dilakukan sekali tiap tahunnya masih belum cukup untuk meningkatkan kualitas SDM.

► **Perataan**

Perataan berkaitan dengan bagaimana suatu kebijakanyang dibuat dan dilaksanakan dapat terdistribusikan pelayanannya atas dasar kriteria kesamaan manfaat yang diberikan. Pada proses pelaksanaan KTP-el, pihak pemerintah harusnya dapat melaksanakan dengan adil tanpa adanya perbedaan diskriminasi.

Dalam penelitian tentang “Evaluasi Kebijakan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Utara”, perataan berkenaan dengan pendistribusian sosialisasi dalam pelaksanaan program KTP-el oleh Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Utara kepada masyarakat, dengan memperhatikan elemen-elemen masyarakat sebagai objek, apakah masyarakat sudah tahu dan paham dari dilaksanakannya program KTP-el ini dan apakah sosialisasi mengenai KTP-el sudah dilakukan secara merata.

Dapat diketahui bahwa memang sosialisasi telah dilakukan secara di 10 (sepuluh) Kecamatan sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam pelaksanaannya. Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Zudan Arif Fakrulloh mengatakan pada saat menjadi narasumber dalam Rapat Koordinasi Forum Kepala Dinas Dukcapil se Jawa Barat “Jadi begini untuk masalah ketersediaan blanko memang ada kendala di anggaran yang di mana pemerintah yang mana di sini Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri telah berusaha menganggarkan anggaran blanko untuk mencukupi percetakan KTP-el di seluruh Indonesia. Pada akhir tahun 2019 ini tersedia 1,5 juta keping dan awal Januari 2020 ditambah menjadi 16 juta keping. Menteri Dalam Negeri telah mengusahakan tambahan anggaran blanko KTP-el tahun 2020 kepada Menteri Keuangan telah terdistribusi 2,7 juta keping”

Tetapi pada praktiknya belum optimal, masih banyak yang tidak mengetahui mengenai pelaksanaan dan fungsi dari KTP-el di setiap sosialisasi, terdiri dari perwakilan-perwakilan RT, RW, Kelurahan dan Kecamatan saja sehingga penyampaiannya kurang maksimal. Perwakilan-perwakilan RT yang mengikuti sosialisasi merupakan rekomendasi dari kelurahan dan kecamatan, dan Sudin Dukcapil menginginkan peserta yang belum pernah mengikuti sosialisasi namun tidak demikian perwakilan RT yang diundang yang sudah pernah mendapatkan sosialisasi. Sosialisasi yang telah disampaikan oleh Sudin Dukcapil kepada peserta tidak disampaikan dengan baik kepada masyarakatnya.

► **Kriteria Responsivitas**

Kriteria responsivitas menurut Dunn dalam Nugroho (2012: 317), berhubungan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai-nilai kelompok masyarakat tertentu.

Kriteria responsivitas adalah penting karena analisis yang dapat memuaskan semua kriteria lainnya efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan masih gagal jika belum menanggapi kebutuhan aktual dari kelompok yang semestinya diuntungkan dari adanya suatu kebijakan.

Pelaksanaan KTP-el di Kota Jakarta Utara diharapkan mampu menjadi respons pemerintah agar proses pelaksanaan yang sudah ada ini bisa lebih maksimal, memberikan hasil yang baik serta memberikan kemudahan terhadap kebutuhan masyarakat. Responsivitas dalam penelitian "Evaluasi Kebijakan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Utara" berkenaan dengan partisipasi dan tanggapan dari masyarakat terhadap pelaksanaan program KTP-el. dari pelaksanaan KTP-el di Kota Jakarta Utara mendapatkan respons yang baik dari masyarakat yang pada dasarnya mereka mendukung pelaksanaan program tersebut. Karena dibandingkan KTP non-elektronik yang tidak dilengkapi sistem keamanan, KTP-el yang dilengkapi dengan biometrik tentunya lebih baik sehingga tidak ada KTP ganda nantinya dan juga data akan menjadi lebih valid.

Dengan diterapkannya program KTP-el menuju tertib administrasi kependudukan. Partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan program KTP-el ditunjukkan dengan antusiasme masyarakat dalam pembuatan KTP-el di Kota Jakarta Utara. Peran aktif masyarakat akan mendukung diterapkannya KTP-el di Kota Jakarta Utara. Berikut ini adalah pernyataan mengenai partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan KTP-el di Kota Jakarta Utara, diketahui bahwa ada dua kategori antusiasme masyarakat dalam pelaksanaan program KTP-el. **Pertama**, yaitu kalangan menengah ke atas yang antusias sekali dengan diterapkannya KTP-el. **Kedua**, yaitu kalangan menengah ke bawah yang mana mereka yang rasa ingin tahunya masih

kurang dan kesadaran akan kepemilikan KTP-el-nya masih rendah. Masih kurangnya informasi mengenai perekaman dan fungsi dari KTP-el sendiri, dari pernyataan di atas juga menjelaskan bahwa sosialisasi bukan hanya dari aparat pemerintah saja melainkan seluruh lapisan masyarakat melalui media sosial maupun media lainnya. apabila ada pelayanan keliling dari Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Utara. Karena pelayanan keliling yang diadakan hanya satu hari pembuatan KTP-el bisa langsung selesai, maka dari itu masyarakat sangat antusias sekali apabila ada pelayanan keliling dari dinas.

► Ketepatan

Ketepatan merujuk pada nilai dari tujuan program kebijakan dan kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan kebijakan. Mengacu pada standar operasional pelaksanaannya apakah pembagian peran dan tanggung jawab dalam pelaksanaan KTP-el di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Utara telah disosialisasikan, tepat tujuan dan manfaat, dapat membawa dampak perubahan terhadap masyarakat dan pemerintah.

Perintah yang diberikan kepada implementor harus konsisten, jelas dan tepat antara tujuan dan manfaat karena perintah yang berubah-ubah akan membingungkan pelaksana kebijakan, sehingga tujuan dari kebijakan KTP-el tidak akan tercapai.

Dengan diterapkannya program KTP-el masyarakat menjadi lebih mudah untuk mendapatkan pelayanan publik. Karena saat ini untuk pelayanan BPJS, asuransi, perbankan ataupun pelayanan publik lainnya sudah berbasis KTP-el. Namun pada praktiknya tidak sedikit yang masih menggunakan KTP manual mendapatkan penolakan pelayanan di perbankan. Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Presiden No. 112 Tahun 2013 Pasal 10 disebutkan bahwa KTP non-elektronik tetap berlaku

bagi penduduk yang belum mendapatkan KTP-el sampai dengan paling lambat tanggal 31 Desember 2014. dapat diketahui bahwa mengenai perubahan setelah diterapkannya program KTP-el ini banyak sekali dampak yang dirasakan sekalipun pelaksanaannya belum 100%. Satu NIK KTP untuk satu penduduk dan dengan dilengkapi biometrik dalam chip KTP-el sehingga tidak bisa digandakan. Dengan adanya KTP-el juga akan meminimalkan terjadinya penipuan dan kriminalitas lainnya. Dampak lainnya, yaitu membuat database menjadi lebih akurat dengan NIK tunggal tersebut, walaupun saat ini masih ditemukannya data ganda karena itu masih perlu dirapikan dengan berdasarkan NIK KTP-el sehingga nantinya ke depan tidak ada lagi ditemukan data ganda.

Berdasarkan pada seluruh pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa program KTP-el memberikan dampak yang baik bagi masyarakat, pemerintah, perbankan ataupun perusahaan swasta lainnya. Beberapa dampaknya, yaitu NIK KTP-el tidak bisa digandakan atau dipalsukan sehingga meminimalkan terjadinya penipuan dan juga database menjadi lebih akurat sehingga data yang akurat dapat digunakan untuk kepentingan pembangunan dan juga dalam pemilu dan pemilukada.

SIMPULAN

Penelitian mengenai “Evaluasi Kebijakan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Utara”, berdasarkan teori evaluasi kebijakan William Dunn dapat disimpulkan bahwa program KTP-el ini belum efektif sehingga hasil belum maksimal karena belum mencapai tujuan administrasi kependudukan, yaitu sebagai berikut.

1. Evaluasi Kebijakan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Jakarta Utara pada dasarnya telah dilaksanakan, hanya dalam proses pelaksanaannya masih perlu untuk ditingkatkan lagi sehingga belum tercapainya tertib administrasi kependudukan.

2. Masih belum efisien dikarenakan membutuhkan waktu yang lama bagi yang baru melakukan perekaman KTP-el. Semakin banyak yang melakukan perekaman KTP-el semakin lama proses penunggalan hasil perekaman KTP-el.
3. Masih belum terpenuhinya kebutuhan masyarakat secara merata karena Suku Dinas Dukcapil Kota Jakarta Utara sering kehabisan blanko KTP-el, di mana pusat hanya memberikan blanko sesuai data perekaman yang masuk ke pusat, sehingga masyarakat yang baru melakukan perekaman harus menunggu lama untuk mendapatkan KTP-el.
4. Program KTP-el yang telah diterapkan di Suku Dinas Dukcapil Kota Jakarta Utara sudah tepat, karena seiring berjalannya waktu jumlah data ganda akan semakin sedikit sehingga database menjadi benar-benar valid namun untuk saat ini masih banyak data yang perlu dirapikan, dan nantinya database yang akurat dapat mewujudkan pembangunan yang tepat sasaran di Kota Jakarta Utara.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul “Evaluasi Kebijakan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Utara Tahun 2020”, maka peneliti dapat memberikan saran untuk perbaikan kebijakan berikutnya agar lebih baik. Adapun saran-saran tersebut, yaitu sebagai berikut.

1. Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu menambahkan aplikasi di bagian perekaman supaya

dapat melakukan pengecekan biometrik di Kelurahan sehingga dapat menghindari data “*duplicated record*” dan masyarakat tidak perlu ke dinas.

2. Perlunya dilakukan bimbingan teknis (bimtek) operator dan petugas pelayanan setiap tahunnya supaya dapat meningkatkan kualitas SDM karena dampak dari rotasi atau mutasi pegawai operator yang sudah pada bimtek dipindahtugaskan.
3. Perlunya dilakukan sosialisasi secara terus menerus supaya dapat mencakup semua lapisan masyarakat, sehingga dapat mewujudkan tertib NIK, tertib *database*, dan tertib dokumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Amba, M. 1998. *Faktor-Faktor yang Memengaruhi Partisipasi Masyarakat*. Pascasarjana, IPB. Bogor.
- Agus Dwiyanto, 2006, *Mewujudkan good governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM press.
- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta: Bandung.
- Akbar & Usman. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azir, Moh. 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Barata, A. A, 2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Batinggi Achmad dan Badu Ahmad. 2007. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Dendawijaya, Lukman. 2003. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Effendi, Onong Uchjana. 2009. *Komunikasi Teori dan Praktik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Gunawan, I. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Gulo, W. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Grasindo.
- Harbani, Pasolong. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Hardiansyah, Haris. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Hardiansyah.2018. *Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasan, Erliana 2005. *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama.
- Islamy, Irfan.2003. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bina Aksara.
- Ibrahim, Amin.2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju
- Muluk, Khairul. 2005. *Desentralisasi dan Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Mohamad, Ismail. 2003. *Pelayanan Publik dalam Era Desentralisasi*. seminar Bappenas.
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan*. Bandung: alfabeta.
- Ndraha, Taliziduhu.2003. *Kybernologi (ilmu pemerintahan baru)*. jilid 1-2. Rineka Cipta. Jakarta
- Nugroho D, Riant.2004. *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, dan evaluasi*. jakarta: gramedia.
- Parsons, Wayne. 2006. *Publik Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Parson, Wayne, 2011. *Public Policy, Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta
- Poerwadarminta, W.J.S. 1996. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Soekanto, Soerjono. 2004. *Sosiologi Keluarga*. Jakarta: PT. Rineka Cipta

- Septi Winarsih, Atik & Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan r&d*, Bandung: Alfabeta
- Sumaryadi, I Nyoman, 2010, *Perencanaan Pembangunan Daerah Otonom dan Pemberdayaan Masyarakat*. Jakarta: Penerbit Citra Utama
- Supriatna, Tjahya, 1996, *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Nimas Multima, Jakarta
- Siagian, Sondang P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Cetakan kelima Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Suharto, Edi. 2005. *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*, Bandung: Refika Aditama,
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Refika Aditama. Bandung
- Sarundajang, 2000. *Arus Balik Kekuasaan Pusat ke Daerah*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Soekanto, Soerjono, 2003 *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,
- Wasistiono, Sadu. 2002. *Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Fokusmedia
- Winarno, Budi. 2008. *Kebijakan Publik Teori dan Proses edisi revisi*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Winarno, Budi. 2016. *Kebijakan Publik era Globalisasi (teori, proses dan studi kasus komparatif)*, yogyakarta: capc (center of academic publishing service)

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang No. 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.
- Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 126 Tahun 2012 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk kependudukan secara nasional.
- Peraturan Presiden 96 Tahun 2018, Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan sipil.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah.
- Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi Sebagai Daerah Otonomi.
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Pemerintah No. 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggara Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2103 tentang Pemerintahan Daerah.

Sumber Lain

- <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--menunggu--ktp-elektronik> di akses 8 Januari 2020 Pkl. 20.00 Wib.
- <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20170913192940-20-241539/aduan-e-ktp-dominasi-laman-layanan-kemendagri> di akses 8 Januari 2020 pkl. 20.45 Wib.
- <https://kependudukancapil.jakarta.go.id/pages/?page=index&a=5&b=16&id=348> di akses 8 januari 2020 pkl. 22.30 wib