

Evaluasi Pelaksanaan Program KTP Elektronik (E-KTP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari

Erdiyanto Mariato¹; Syamsul Alam²

^{1,2} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Halu Oleo, ediyantomarianto98@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Evaluasi Pelaksanaan Program KTP Elektronik (E-KTP) pada Disdukcapil Kota Kendari. Sehingga lokasi penelitian berpusat pada Disdukcapil Kota Kendari. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, sedangkan sumber data menggunakan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ditemukan bahwa dari segi kesesuaian pelaksanaan dengan prosedur program E-KTP di Kantor Disdukcapil Kota Kendari, bahwa kegiatan pelaksanaan program E-KTP di Kantor Disdukcapil Kota Kendari telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku. Yang dimulai dari pengambilan nomor antrian via aplikasi JARI (Jaga Kendari), pemenuhan persyaratan berkas, verifikasi online melalui jaringan SIAK Kota Kendari, pencatatan berkas kedalam Buku Register, proses data oleh Operator, pencetakan E-KTP, penulisan dokumen E-KTP dalam Buku Register dan penyerahan dokumen E-KTP kepada pihak Pemohon yang bersangkutan. Dari segi pencapaian perekaman E-KTP di Kota Kendari, hasil penelusuran menunjukkan bahwa dalam kurung waktu tiga tahun terakhir (2018-2020) menunjukkan adanya peningkatan jumlah pencapaian perekaman hingga 3,8% pada tahun 2019 dan 1,2% pada tahun 2020.

Kata kunci : *Evaluasi, Pelaksanaan, E-KTP, Disdukcapil Kendari.*

Abstract

This research aims to find out the Evaluation of the Implementation of Electronic KTP Program (e-KTP) in Kendari City Disdukcapil. So that the research location is centered on Disdukcapil Kendari City. The type of research used in this study is qualitative research, while the data source uses primary and secondary data. This data collection technique uses observation, interview, and documentation. The results of the study can be concluded that in terms of conformity of implementation with the procedure of E-KTP program at the Kendari City Disdukcapil Office, the implementation activities of the Electronic KTP program at the Kendari City Disdukcapil Office have been in accordance with the applicable Standard Operational Procedures. Starting from the collection of queue numbers via jari application (Jaga Kendari), fulfillment of file requirements, online verification through siak network of Kendari City, recording of files into Register Book, data process by Operator, printing of E-KTP, writing of E-KTP documents in Register Book and submission of Electronic KTP documents to the applicant concerned. In terms of the achievement of electronic ID card recording in Kendari City, the search results showed that in the last three years (2018-2020) there was an increase in the number of recording achievements up to 3.8% in 2019 and 1.2% in 2020.

Keywords : *Evaluation, Implementation, E-KTP, Disdukcapil Kendari*

Pendahuluan

Menilik kompas.com (2018), pada tahun 2018 terjadi beberapa kasus permasalahan terkait pelaksanaan program e-KTP diantaranya terjadi antrian panjang warga di beberapa daerah yang sedang mengurus pembuatan e-KTP (Kota Bogor, Kota Bengkulu, Kota Bekasi dan di Kabupaten Deliserdang), beredarnya blanko yang diperjualbelikan secara daring (online shop) dan pemalsuan blanko di Pasar Pramuka (Senayan, Jakarta Pusat), dan penemuan e-KTP tercecer oleh polisi di Semplak Kota Bogor, Kec. Duren Sawit Jakarta timur, dan area perkebunan Kab. Pariaman Sumatera Barat.

Terbitnya Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 19 Tahun 2018 diharap menjadi solusi persoalan lambatnya pembuatan KTP Elektronik (e-KTP). Jelas tertulis pada Pasal 3 ayat (2) dari beleid tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan itu, menekankan tenggat waktu pembuatan kartu identitas ini.

Faktanya Permendagri itu belum benar-benar menyelesaikan persoalan. Mendagri Tito Karnavian mengakui bahwa anggaran pengadaan blanko pada 2019 memang kurang. Hanya sekitar 16 juta keping blanko, dari total 32 juta keping yang seharusnya dianggarkan. Masalah ini terjadi, kata dia, lantaran tidak ada yang mau memperjuangkan anggaran tersebut ke Kementerian Keuangan. "Karena masih ada trauma kasus e-KTP itu sehingga ya sudah terima apa adanya saja," ujarnya. Kemendagri pun sudah melakukan pengadaan blanko sekitar 16 juta keping sejauh ini pada 2020. Sekitar 10-11 juta keping di antaranya sudah didistribusikan untuk berbagai daerah. Diperkirakan, 16 juta keping itu akan habis terpakai pada Juni atau Juli 2020. (www.validnews.id, 2020).

Pada tahun 2019, polemik e-KTP masih berlanjut dan muncul kasus baru yakni kepemilikan e-KTP oleh Warga Negara Asing (WNA). Permasalahan tersebut menjadi sorotan publik mengingat tahun kemarin terdapat satu momen penting dalam sejarah demokrasi di Indonesia yakni Pemilu Serentak 2019.

Kantor Disdukcapil Kota Kendari menjadi salah satu sorotan publik terkait program e-KTP. Hasil observasi dan penelusuran dokumentasi awal oleh peneliti menunjukkan adanya berbagai persoalan yang dikeluhkan oleh masyarakat Kota Kendari dalam kurung waktu tiga tahun terakhir sampai pertengahan tahun 2020 diantaranya terkait ketersediaan sarana dan prasarana yang masih belum memadai. Seperti gedung yang sempit mengakibatkan pengguna layanan menunggu di luar ruangan dan kurangnya tempat duduk yang tersedia tidak dapat mengimbangi jumlah pengguna layanan sedangkan untuk menciptakan keberhasilan dalam

pelayanan, kantor harus menjamin dan menyediakan fasilitas-fasilitas yang menunjang keberhasilan pelayanan.

Permasalahan lain yang sering dikeluhkan adalah terkait tingkat kompetensi pegawai dimana aktivitas pelayanan yang terkesan lambat, tidak adanya kepastian standar waktu pelayanan sehingga menyebabkan banyaknya antrian. Dalam sebuah ulasan daring (google.com) oleh masyarakat pengguna layanan di kantor Disdukcapil Kota Kendari menyebutkan tidak tersedianya informasi jelas mengenai proses pelayanan, sikap pegawai yang kurang ramah, dan pada beberapa kasus terjadi kehilangan berkas sehingga masyarakat diminta untuk kembali menyetorkan berkas.

Penduduk Kota Kendari yang tersebar di 10 Kecamatan dan 64 Kelurahan sebanyak 340.796 jiwa yang terdiri 172.536 laki-laki dan 168.260 perempuan. Sedangkan jumlah kepala keluarga (KK) sebanyak 94.663 terdiri dari 78.710 laki-laki dan 15.953 perempuan. Kecamatan Kendari barat memiliki jumlah penduduk terbesar dengan jumlah 44.684 jiwa di susul Kecamatan Mandonga sebanyak 38.509, Kecamatan Puuwatu sebanyak 38.502, Kecamatan Kadia 38.062 dan Kecamatan Poasia sebanyak 37.158. sedangkan lima Kecamatan lainnya jumlah penduduknya 31 ribu ke bawah. (KendariKota.go.id,2019).

Warga Kota Kendari belum sadar sepenuhnya pentingnya kartu Kartu Tanda penduduk Elektronik (KTP-el). Dari 235.986 wajib KTP, sebanyak 17.299 pada tahun 2019 diantaranya belum melakukan perekaman pembuatan kartu identitas. Kepala dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Kendari, mengatakan berbagai upaya terus di Lakukan lembaganya untuk meningkatkan jumlah capaian perekam E-KTP. Tidak hanya sekedar menunggu di loket, pihaknya ikut dalam upaya jemput bola. (kendaripos.co.id,2020)

Dengan munculnya berbagai kasus permasalahan e-KTP yang terjadi di kantor Disdukcapil Kota Kendari diatas maka sangat diperlukan langkah evaluasi kembali mengenai pelaksanaan program E-KTP (e-KTP) dalam hal ini pihak Disdukcapil Kota Kendari agar tujuan pelaksanaan program e-KTP dapat tercapai dengan baik. Permasalahan diatas juga menarik perhatian peneliti untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul Evaluasi Pelaksanaan Program KTP Elektronik (E-KTP) (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari) guna menelusuri lebih mendalam permasalahan tersebut.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui evaluasi pelaksanaan program e-KTP di kantor Disdukcapil Kota Kendari. Berdasar pada pokok permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini maka peneliti menggunakan uraian teori dari Wirawan (Amantha, 2013) yang membagi evaluasi program ke dalam tiga model evaluasi, yakni: 1) evaluasi

proses; 2) evaluasi manfaat; dan 3) evaluasi akibat. Adapun dari ketiga model evaluasi menurut Wirawan (Amantha, 2013), peneliti hanya menggunakan satu model evaluasi program yaitu evaluasi proses.

Metode

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari yang selanjutnya disingkat Disdukcapil. Penelitian ini guna mengetahui evaluasi pelaksanaan program E-KTP pada Disdukcapil Kota Kendari terkhusus pada pemenuhan standar pelayanan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Oleh karena itu, data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data deskriptif yakni berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang dapat diamati. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan jenis data kualitatif (kata-kata bukan angka), dimana data tersebut terbagi atas dua sumber yakni primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dari 3 tahap yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan analisis data menggunakan analisis model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana yang terdiri dari tahap pengumpulan data, reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sudirman et al., 2020, 2021; Sudirman & Phradiansah, 2019).

Hasil dan Pembahasan

1. Evaluasi Proses Pelaksanaan Program E-KTP pada Disdukcapil Kota Kendari

a. Kesesuaian Prosedur Program E-KTP

Prosedur pelayanan E-KTP pada Disdukcapil Kota Kendari terdiri atas 8 kegiatan yakni: 1) pendaftaran nomor antrian secara via online melalui aplikasi JARI (Jaga Kendari); 2) melengkapi persyaratan berkas; 3) verifikasi berkas secara online; 4) pencatatan berkas dalam Buku Register; 5) penyerahan berkas kepada Operator; 6) pencetakan E-KTP; 7) pencatatan dokumen E-KTP dalam Buku Register; dan 8) penyerahan Dokumen E-KTP kepada pemohon.

Tabel 1. Standar Operasional Prosedur Penerbitan E-KTP Disdukcapil Kota Kendari

No.	Prosedur	Pelaksanaan	Waktu (Menit)	Ket.
1.	Mengambil nomor antrian Online melalui Aplikasi JARI (Jaga Kendari) dengan link:	Pemohon	-	Aplikasi dapat diunduh melalui Playstore.

	http://jari.kendarikota.go.id			
2.	Melengkapi Persyaratan.	Pemohon	-	-
3.	Verifikasi berkas secara Online.	Petugas Front Office	2	Jaringan SIAK Normal.
4.	Pencatatan Berkas dalam Buku Register.	Petugas Front Office	2	-
5.	Penyerahan berkas kepada Operator.	Petugas Front Office	1	-
6.	Pencetakan E-KTP.	Operator	5	Jaringan SIAK Normal.
7.	Pencacatan Dokumen E-KTP dalam Buku Register.	Petugas Front Office	2	-
8.	Penyerahan Dokumen E-KTP kepada Pemohon.	Petugas Front Office	1	-
Jumlah Waktu Pelayanan			13	

Sumber: Arsip Disdukcapil Kota Kendari, (2021)

Pendaftaran nomor antrian via aplikasi JARI (Jaga Kendari). Hasil wawancara bersama Ibu Andi Annisa Achmad, SP, M. Si selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi, beliau mengungkapkan:

“karena sekarang ada covid, kami ada program pelayanan pengambilan nomor antrian secara online namanya Aplikasi JARI, tujuannya adalah agar masyarakat tidak harus datang lebih awal untuk mengurus karena nomor antrian dapat di ambil dan berjalan secara online sehingga tidak ada kerumunan masyarakat yang ingin melakukan aktivitas di disdukcapil kota kendari, mengingat sekarang lagi masa pandemi” (Wawancara, Januari 2021).

Dari hasil wawancara diatas diketahui bahwa aplikasi JARI sangat membantu masyarakat dalam beraktivitas di masa pandemi seperti saat ini, karena tidak harus ke Disdukcapil mengambil nomor antrian. Mengingat di saat seperti ini pemerintah selalu mengingatkan untuk selalu menerapkan social distancing. Pada tahap ini, tujuannya selain membantu masyarakat di masa pandemi, juga merupakan pemanfaatan teknologi yang semakin berkembang. Pekerjaan menjadi lebih cepat dan tidak merepotkan, sehingga Disdukcapil dapat dikatakan telah menjadi salah satu pusat pelayanan masyarakat yang peka terhadap perkembangan teknologi dan juga tanggap dalam menghadapi kondisi.

Aplikasi JARI (Jaga Kendari) merupakan produk inovasi pemerintah Kota Kendari dalam hal pelayanan pengurusan data administrasi pemerintahan. Pentingnya pelayanan pada saat di lapangan. Karyawan seharusnya memperhatikan semua pengunjung yang mengharapkan pelayanan yang baik, khususnya pada pengunjung (pemohon) yang lanjut

usia. Hasil wawancara menunjukkan bahwa masih kurangnya perhatian Disdukcapil terhadap pemanfaatan aplikasi JARI. Jika dilihat berdasarkan usia dan kategori, aplikasi ini akan cepat dan mudah digunakan oleh anak muda atau usia-usia yang aktif menggunakan android, namun beda permasalahan jika hal ini terjadi pada masyarakat (pemohon) yang lanjut usia atau tidak mengetahui cara penggunaan android. Seharusnya peluncuran aplikasi tersebut disertai dengan sosialisasi penggunaan yang jelas, agar semua masyarakat (pemohon) paham baik secara online maupun offline.

Melengkapi Persyaratan Berkas. Sesuai dengan yang di ungkapkan Ibu Andi Annisa Achmad, SP, M. Si selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi, dalam wawancara beliau mengungkapkan:

“Jadi dalam penerbitan KTP-El terdapat empat jenis pelayanan yang pertama pembuatan E-KTP baru, rusak, hilang dan perubahan identitas, Dalam setiap pelayanan memiliki syarat yang berbeda-beda” (Wawancara, Januari 2021).

Untuk penerbitan E-KTP baru, persyaratan yang diperlukan adalah fotokopi Kartu Keluarga (KK) dan melakukan perekaman Biometrik. Dalam perekaman E-KTP tersebut dilakukan pengambilan data berupa pengambilan foto, tanda tangan, pemindaian empat sidik jari kanan, pemindaian empat sidik jari kiri, pemindaian ibu jari, perekaman iris mata, pemindaian telunjuk kanan, pemindaian telunjuk kiri, dan terakhir tanda tangan.

Dalam wawancara bersama ibu Erika selaku masyarakat (pemohon) yang hendak mengurus perubahan identitas kependudukan pada Disdukcapil Kota Kendari, beliau mengungkapkan:

“Anak saya yang Bersekolah di salah satu Sekolah Negeri di Kendari yang hendak mengurus KIP (Kartu Indonesia Pintar) ditolak oleh pihak Sekolah karena status pekerjaan di KTP Bapaknya adalah Wiraswasta yang di anggap mampu dari sisi ekonomi, jadi saya ke sini untuk merubah status pekerjaan suami saya di KTP, adapun persyaratan berkas yang Saya bawa berupa fotokopi KK, mengisi formulir Permohonan Kartu Tanda Penduduk KTP” (Wawancara, Januari 2021).

Kemudian untuk penerbitan E-KTP yang hilang diperlukan berkas berupa Fotocopy Kartu Keluarga dan Surat Keterangan Hilang dari Polisi. Sedangkan untuk penerbitan E-KTP yang rusak diperlukan Fotokopi Kartu Keluarga dan Fisik E-KTP lama yang rusak. Selanjutnya untuk pelayanan perubahan identitas, persyaratan berkas yang diperlukan berupa fotokopi KK, mengisi formulir Permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan melampirkan dokumen penunjang.

Pada tahap ini pihak Pemohon diwajibkan untuk melengkapi berkas yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang diinginkan.

Sebagaimana diketahui, berkaitan dengan penerbitan E-KTP terdapat empat jenis pelayanan yakni pelayanan pembuatan E-KTP baru, pelayanan E-KTP hilang, pelayanan E-KTP Rusak dan pelayanan perubahan status identitas. Proses pelayanan tersebut dilakukan dengan pemenuhan berkas hanya menyiapkan Fotokopi KK dan kemudian mengisi permohonan yang sesuai dengan yang diinginkan. Dapat dikatakan bahwa pengurusan ini adalah proses yang mudah dan tidak banyak menguras banyak tenaga, hanya membutuhkan beberapa tenaga dan waktu saja. Sehingga yang dibutuhkan pada proses pelayanan adalah ketelitian dan juga keramahan dari pegawai agar menunjang proses menjadi lebih lancar, selain itu akan memberikan citra yang baik bagi Disdukcapil.

Verifikasi berkas secara online. Dalam wawancara bersama Ibu Andi Annisa Achmad, SP, M. Si selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi, beliau mengungkapkan:

"Verifikasi berkas dilakukan melalui jaringan SIAK, dimana kami petugas front office akan melakukan pencocokan data dengan menginput NIK pemohon sehingga kita bisa melihat kecocokan data serta keaslian data pada Kartu Keluarga Pemohon, jadi kalau biasa ada masyarakat mengeluh karena lambatnya pelayanan, dalam tahap ini jaringan sangat menentukan cepat lambatnya dalam pelayanan E-KTP " (Wawancara, Januari 2021).

Dari hasil wawancara diatas, diketahui pemeriksaan NIK pihak pemohon dilakukan dengan fitur pencarian data pada jaringan SIAK dimana selain berguna untuk mencocokkan data, verifikasi melalui jaringan SIAK juga bertujuan mengetahui keaslian data KK pihak Pemohon.

Dalam tahap ini, dilakukan kegiatan verifikasi berkas pemohon berupa Kartu Keluarga (KK) oleh petugas front office guna pemeriksaan dan pencocokan data Nomor Induk Kependudukan (NIK) pihak pemohon secara online melalui jaringan SIAK. Untuk mencegah dan menghindari praktik pemalsuan data kependudukan. Dalam verifikasi berkas secara online waktu yang di butuhkan yaitu Dua menit ketika jaringan SIAK Normal atau tidak ada gangguan teknis lainnya. Prosedur yang ketiga ini, merupakan prosedur yang paling penting, karena tujuannya untuk menghindari pemalsuan data. Sehingga dibutuhkan ketelitian dan kehati-hatian pegawai untuk melakukan pekerjaan ini. Selain itu, pekerjaan ini sangat bergantung pada jaringan SIAK, proses akan cepat selesai apabila jaringan SIAK bekerja dengan baik. Apabila tidak bekerja dengan baik maka diperlukan waktu lebih dari 2 menit.

Pencatatan Berkas dalam Buku Register. Hasil wawancara sesuai dengan yang dikatakan oleh Herlia Afiati Pidani selaku pegawai fron office, dengan hasil wawancara sebagai berikut.

“Masyarakat yang datang dengan urusan yang berbeda-beda terlebih kami catat dalam buku register, yaitu buku yang diisi untuk mencatat identitas pemohon dan juga pelayanan apa yang diinginkan. Hal ini bertujuan agar pendataan masyarakat terkait pelayanan kependudukan menjadi lebih baik.” (Wawancara, Januari 2021).

Pencatatan berkas dalam buku register merupakan tahap setelah data atau berkas pihak pemohon telah terverifikasi dengan benar melalui jaringan SIAK Kota Kendari. Pencatatan ini bertujuan untuk dibuatnya sebuah catatan yang baik terkait banyaknya masyarakat yang mengalami permasalahan E-KTP. Pencatatan berkas pihak Pemohon ke dalam Buku Register ini dilakukan dengan menuliskan data Pemohon berupa Nama Lengkap Pemohon beserta Nomor Induk Kependudukan (NIK) Pemohon. Prosedur yang ke empat, tidak dibutuhkan waktu yang lama karena pihak pemohon hanya menuliskan data di dalam buku register. Yang menjadi perhatian adalah kepada pegawai yang bertugas, agar memperhatikan pembukuan tersebut karena berhubungan dengan data pemohon.

Penyerahan berkas kepada Operator dan Pencetakan E-KTP. Dalam wawancara bersama Bapak Hasbin selaku Operator pencetakan E-KTP, beliau mengungkapkan:

“Setelah menerima berkas dari petugas Front Office, selanjutnya saya mengisi data dan memproses sesuai dengan pemohon butuhkan sebelum mencetaknya menjadi kepingan E-KTP, dalam hal ini ketelitian sangat di perlukan agar tidak terjadi kesalahan”(Wawancara, Januari 2021).

Dari hasil wawancara tersebut diketahui dalam proses pencetakan E-KTP, di perlukan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan, adapun waktu yang di tentukan sesuai Standar Operasional Prosedur yaitu lima menit ketika jaringan SIAK Normal.

Setelah semua tahap pada bagian *front office* selesai yang dalam hal ini verifikasi dan pencatatan berkas Pemohon ke dalam Buku Register, selanjutnya berkas Pemohon yang berupa Kartu Keluarga diserahkan kepada bagian Operator untuk dilakukan pencetakan E-KTP. Tahap penyerahan berkas dan percetakan E-KTP pegawai yang bertugas harus melakukannya dengan teliti. Agar pada saat dicetak tidak terjadi kesalahan yang dapat menyebabkan kerugian. Selain itu, prosedur ini juga bergantung pada jaringan SIAK jika berdasarkan waktu hanya membutuhkan 5 menit saja. Namun jika terjadi gangguan maka pemrosesan pencetakan E-KTP dapat selesai secara cepat.

Pencatatan dokumen E-KTP dalam Buku Register dan Penyerahan Dokumen E-KTP kepada Pemohon. Dalam wawancara bersama Ibu Andi Annisa Achmad, SP, M. Si selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi, beliau mengungkapkan:

“Sebelum E-KTP di berikan kepada si pemohon yang bersangkutan, petugas Front Office kembali mencatat dokumen E-KTP dalam buku register kemudian di tanda tangani oleh pemohon yang bersangkutan, untuk memastikan bahwa pemohon telah mengambil E-KTP nya”(Wawancara, Januari 2021).

Terkait dengan penyerahan Dokumen E-KTP kepada pemohon, dalam Standar Operasional Prosedur yang berlaku tertera bahwa tugas penyerahan E-KTP dilaksanakan sesuai dengan jenis layanan yang diberikan. Penyerahan dokumen E-KTP diserahkan langsung oleh petugas front office Disdukcapil Kota Kendari.

Tahap ini merupakan tahap terakhir dimana E-KTP yang telah dicetak akan dilakukan pencatatan ulang dalam Buku Register yang kemudian akan diserahkan dokumen E-KTP kepada Pemohon yang bersangkutan. Terkait dengan penyerahan Dokumen E-KTP kepada pemohon, dalam Standar Operasional Prosedur yang berlaku tertera bahwa tugas penyerahan E-KTP dilaksanakan sesuai dengan jenis layanan yang diberikan. Penyerahan dokumen E-KTP diserahkan langsung oleh petugas front office Disdukcapil Kota Kendari.

2. Pencapaian Target Program E-KTP di Kantor Disdukcapil Kota Kendari

Dalam penelitian ini, peneliti mencoba melakukan studi dokumentasi mengenai pencapaian target perekaman E-KTP di Kantor Disdukcapil Kota Kendari selama dalam kurung waktu tiga tahun terakhir (2018-2020).

Berdasarkan Data Kependudukan Kota Kendari Semester II 2018 diketahui jumlah wajib E-KTP di Kota Kendari mencapai 235.825 Jiwa dari keseluruhan kecamatan yang ada di Kota Kendari. Kemudian diketahuibahwa selama tahun 2018 terdapat 206.155 Jiwa yang telah melakukan perekaman E-KTP atau sekitar 87,4%. Sedangkan bagi yang belum melakukan perekaman E-KTP berjumlah 29.670 Jiwa atau 12,6%.

Tabel 2. Pencapaian Perekaman E-KTP Kota Kendari Tahun 2019

No.	Kecamatan	Wajib E-KTP	Telah Merekam E-KTP	Belum Merekam E-KTP
1.	Mandongga	26,823	25,003	1,820
2.	Kendari	20,264	18,907	1,357
3.	Baruga	20,853	18,290	2,563
4.	Poasia	25,248	22,574	2,674
5.	Kendari Barat	31,284	29,242	2,042
6.	Abeli	18,770	16,797	1,973
7.	Wua Wua	21,731	19,581	2,150
8.	Kadia	26,729	24,906	1,823
9.	Puuwatu	26,129	23,186	2,943
10.	Kambu	15,763	14,647	1,116

	Total	233.594	213.133	20.461
--	--------------	----------------	----------------	---------------

Sumber: Data Kependudukan Kota Kendari Semester II 2019 (diolah).

Dari data diatas, diketahui jumlah wajib E-KTP di Kota Kendari pada tahun 2019 mencapai 233.594 Jiwa. Kemudian terdapat 213.133 Jiwa yang telah melakukan perekaman E-KTP atau sekitar 91,2%. Sedangkan bagi yang belum melakukan perekaman E-KTP berjumlah 20.461 Jiwa atau 8,8%.

Tabel 3. Pencapaian Perekaman E-KTP Kota Kendari Tahun 2020

No.	Kecamatan	Wajib E-KTP	Telah Merekam E-KTP	Belum Merekam E-KTP
1.	Mandongga	27,069	25,508	1,561
2.	Kendari	20,554	19,206	1,348
3.	Baruga	21,584	19,380	2,204
4.	Poasia	25,934	23,513	2,421
5.	Kendari Barat	31,504	29,721	1,783
6.	Abeli	19,249	17,231	2,018
7.	Wua Wua	22,062	20,219	1,843
8.	Kadia	26,961	25,460	1,501
9.	Puuwatu	26,692	24,142	2,550
10.	Kambu	15,924	15,103	821
	Total	237,533	219,483	18,050

Sumber: Data Kependudukan Kota Kendari Semester I 2020 (diolah)

Dari data diatas, diketahui jumlah wajib E-KTP di Kota Kendari pada tahun 2020 berjumlah 237.533 Jiwa. Selama semester I tahun 2020 tercatat 219.483 Jiwa telah melakukan perekaman E-KTP atau sekitar 92,4% dan yang belum melakukan perekaman E-KTP berjumlah 18.050 Jiwa atau 7,6%.

Dalam wawancara bersama Bapak Sulkarnain, S.sos Selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari, beliau mengungkapkan:

“Semua dokumen Kependudukan wajib dimiliki oleh masyarakat, kalau untuk E-KTP itu wajib di miliki oleh penduduk yang telah berumur Tujuh Belas Tahun atau penduduk belum Berumur Tujuh Belas Tahun tapi sudah menikah, apa persyaratan punya E-KTP dia harus melakukan perekaman biometrik, jadi yang menjadi target E-KTP ialah masyarakat yang telah berumur Tujuh Belas Tahun atau penduduk belum umur Tujuh Belas Tahun tapi sudah menikah. Nahh masyarakat ini terbagi jadi dua tipe, ada yang sadar dan datang sendiri melakukan perekaman E-KTP ada juga yang tidak pusing biar sudah tujuh belas tahun mereka malas untuk melakukan perekaman karena beranggapan belum memerlukan E-KTP. Jadi sejak 2017 kami disini melakukan strategi yang merupakan program pusat adalah kita datangi itu Sekolah-sekolah, kantor kelurahan atau turun langsung ke masyarakat yang belum ada data perekamannya, kami

membawa alat perekaman dan melakukan perekaman keliling”(Wawancara, Februari 2021).

Dari hasil wawancara tersebut diketahui bahwa masih kurangnya kesadaran masyarakat dalam melakukan perekaman E-KTP, Disdukcsipil kota Kendari telah melakukan strategi turun langsung ke masyarakat melakukan perekaman E-KTP. Strategi turun langsung ke masyarakat ini dengan mendatangi sekolah-sekolah, kantor kelurahan, dan turun ke lokasi masyarakat yang belum memiliki alat perekam.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat yang belum melakukan proses perekaman E-KTP. Berikut wawancara dengan Ibu Narti.

“Sampai saat ini saya belum pernah merekam, sudah pernah mendaftar, mengantri untuk itu, tapi saya tidak lanjutkan sampai E-KTP itu jadi. Dan itu saya lakukan sudah lama sekitar tahun 2016 dan tidak pernah mencoba lagi, karena saya sampai saat ini masih malas untuk pergi mengantri dan karena belum pernah juga saya butuhkan sekali saya hanya ibu rumah tangga. Tapi nanti akan saya coba lagi, karena mungkin tahun 2016 dan tahun sudah berbeda pelayanan dan sepertinya banyak program bantuan pemerintah yang butuh ktp saat ini. Barangkali sudah cepat juga pelayanannya”.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat dianalisis bahwa di antara banyaknya masyarakat yang melakukan perekaman masih ada juga masyarakat yang belum melakukan wawancara dengan alasan karena sudah pernah melakukan perekaman namun mendapati pelayanan yang tidak baik. Namun, itu terjadi sekitar pada tahun 2016 dan ia belum pernah lagi mencoba pada tahun selanjutnya.

Sesuai dengan hasil penelusuran pencapaian perekaman E-KTP di Kota Kendari dalam kurung waktu tiga tahun terakhir diatas menunjukkan adanya peningkatan jumlah pencapaian perekaman hingga 3,8% pada tahun 2019 dan 1,2% pada tahun 2020. Jadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari telah menjalankan sebagaimana yang telah ditentukan dalam Target perekaman E-KTP setiap Tahunnya, terhitung sampai tahun 2020 Kota Kendari telah berhasil mencapai target hingga 92% perekaman E-KTP. Kota Kendari memiliki standarisasi perekaman yang sesuai dengan standarisasi nasional, yaitu pencapaian target hingga 98% , meskipun belum tercapai, tetapi setiap unsur pelayanan setiap tahun mengalami peningkatan

Kesimpulan

Dari pemaparan hasil penelitian pada bab sebelumnya, terkait evaluasi pelaksanaan program E-KTP (E-KTP) Disdukcapil Kota Kendari

Provinsi Sulawesi Tenggara, peneliti dapat menarik kesimpulan dari hasil analisis data tersebut dengan pemaparan kesimpulan sebagai berikut:

Dari segi kesesuaian pelaksanaan dengan prosedur program E-KTP di Kantor Disdukcapil Kota Kendari, dapat dilihat bahwa kegiatan pelaksanaan program E-KTP di Kantor Disdukcapil Kota Kendari telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku. Yang dimulai dari pengambilan nomor antrian via aplikasi JARI (Jaga Kendari), pemenuhan persyaratan berkas, verifikasi online melalui jaringan SIAK Kota Kendari, pencatatan berkas kedalam Buku Register, proses data oleh Operator, pencetakan E-KTP, penulisan dokumen E-KTP dalam Buku Register dan penyerahan dokumen E-KTP kepada pihak Pemohon yang bersangkutan. Proses pengambilan nomor antrian, merupakan proses yang banyak dikeluhkan pemohon, karena dapat dilakukan secara online dan offline namun tidak disosialisasikan dengan baik bagaimana prosedur dari kedua cara tersebut. Selain itu, masalah yang sering terjadi terkait prosedur yang bergantung pada jaringan SIAK yaitu verifikasi dan pemrosesan data. Jaringan SIAK mempengaruhi cepat dan lambatnya penerbitan E-KTP, sehingga apabila jaringan tersebut tidak stabil maka tidak sesuai dengan waktu seharusnya.

Dari segi pencapaian perekaman E-KTP di Kota Kendari, hasil penelusuran menunjukkan bahwa dalam kurung waktu tiga tahun terakhir (2018-2020) menunjukkan adanya peningkatan jumlah pencapaian perekaman hingga 3,8% pada tahun 2019 dan 1,2% pada tahun 2020. Dimana data per Semester I/2020 menunjukkan belum tercapainya target yang direncanakan sesuai dengan target pencapaian standarisasi nasional yang diberlakukan setiap daerah yakni dari target 98% baru terealisasi 92,4%.

Referensi

- Amantha, Goesty Ari Kurnia. (2013). Evaluasi Pelaksanaan Sapta Pesona pada Objek Wisata Lembah Hijau Bandar Lampung, diakses dari <http://digilib.unila.ac.id/934/>, padatanggal 5 Juni 2020, pukul 13:00 WITA
- Kendari Kota (2019). Dinas Kependudukan Rilis Jumlah Penduduk Kota Kendari, diakses <https://www.kendarikota.go.id/berita/dinas-kependudukan-rilis-jumlah-penduduk-kota-kendari/>, pada tanggal 2 juni 2020, pukul 19:45 WITA
- Kendari Pos (2020). 17 ribu warga belum memiliki E-KTP diakses <https://kendaripos.co.id/2020/06/17-ribu-warga-kendari-belum-miliki-ktp-el/>, pada tanggal 2 juni 2020, pukul 20:00 WITA
- Pemendagri No 19 Tahun 2018 tentang pembuatan E-KTP (e-KTP)

- Peraturan Walikota Kendari No. 48 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari pada Pasal 6 yang menyebutkan bahwa Disdukcapil Kota
- Peraturan Daerah Kota Kendari No. 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah.
- Sudirman, F. A., & Phradiansah, P. (2019). Tinjauan Implementasi Pembangunan Berkelanjutan: Pengelolaan Sampah Kota Kendari. *Sospol: Jurnal Sosial Politik*, 5(2), 291-305.
- Sudirman, F. A., Susilawaty, F. T., & Adam, A. F. (2020). Peluang dan Tantangan Pengembangan Industri Kreatif Kuliner dalam Pencapaian SDGs. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 9(1), 12-24.
- Sudirman, F. A., Upe, A., & La Ode Herman, F. T. S. (2021). Corporate Social Responsibility (CSR) Contribution to Achieve Sustainable Development Goals (SDGs) in Southeast Sulawesi. *Proceedings of the 11th Annual International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Singapor*.
<http://www.ieomsociety.org/singapore2021/papers/616.pdf>
- Validnews.(2020).<https://www.validnews.id/Persoalan-Klasik-KTP-Elektronik-nu> diakses pada tanggal 18 oktober 2020, pukul 19:27 WITA