

**PELAYANAN e-KTP DALAM MEWUJUDKAN TERTIB  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang)

**SKRIPSI**

**ADITYA FEBRIANTO  
0610310007**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN  
MALANG  
2014**

## RINGKASAN

Aditya Febrianto, 2013, **Pelayanan e-KTP Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang)**, Komisi pembimbing, Ketua: Dr. Hermawan, S.IP, M.Si : Anggota: Ainul Hayat , S.Pd, M.Si. 123 halaman + xiv

Penelitian ini merupakan suatu studi yang menyoroti mengenai pelayanan di bidang administrasi kependudukan. Dengan semakin meningkatnya tingkat pertumbuhan penduduk diperlukan suatu sistem yang dapat mengelola data mengenai administrasi kependudukan. Pengelolaan mengenai administrasi kependudukan tercermin dalam penerapan sistem informasi administrasi kependudukan.

Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan salah satunya adalah penerapan KTP Elektronik . KTP elektronik merupakan upaya dari pemerintah di dalam mengatur serta mengelola database kependudukan yang kemudian dapat diterapkan pada bidang pelayanan yang lain. Kota Malang dengan tingkat pertumbuhan yang tinggi memerlukan sistem untuk mengelola database kependudukan, dengan demikian penerapan e-KTP di Kota Malang menjadi sangat krusial agar terwujud database kependudukan yang terpusat dan mempunyai sistem yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Upaya Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang dalam pelayanan program e-KTP. (2) Faktor apa sajakah yang menghambat pelayanan program e-KTP.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini meliputi : dasar hukum penerapan e-KTP, pemutakhiran data kependudukan, perekaman data e-KTP serta faktor penghambat pelayanan program e-KTP. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu dengan observasi, wawancara dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan model interaktif.

Hasil penelitian bahwa penerapan e-ktp di Kota Malang telah berjalan dengan cukup baik. terlihat dari upaya yang berlangsung secara sistematis dari dispenduk mulai dari pemutakhiran data kependudukan, penerbitan Nomor Induk Kependudukan hingga proses perekaman data e-ktp .Namun di luar itu semua masih banyak kendala di balik penerapan e-ktp di kota malang.beberapa kendala yang di temui mulai dari sumber daya manusia yang terbatas, infrastruktur pendukung yang kurang maksimal hingga keterbatasan waktu yang dimiliki masyarakat dalam perekaman e-ktp. Kesimpulan dalam penelitian ini bahwa dengan sosialisasi mengenai tujuan serta dasar hukum penerapan e-KTP kepada masyarakat dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mensukseskan penerapan program e-KTP di Kota Malang

Kata Kunci : pelayanan, administrasi, kependudukan, e-KTP, Malang

## SUMMARY

Aditya Febrianto, 2013, **The e-KTP Service to Create The Orderliness of Demographic Administration (A Study of The Demographic and Civil Registration Official of Malang City)**. Promotor: Dr. Hermawan, S.IP, M.Si. Co-Promotor: Ainul Hayat, S.Pd, M.Si. 123 pages + xiv.

Research is a study to highlight the service given in the demographic administration field. The increased population growth must be managed by a system which is able to process the data of demographic administration. The management of demographic administration reflects the application of demographic administration information system.

The application of Demographic Administration Information System is through Electronic Identity Card (e-KTP). The e-KTP is a governmental effort to manage demographic database with the possibility to be applied into other service field. Malang City has high growth rate, and therefore, it needs a system with the ability of managing demographic database. It is then indeed that the presence of e-KTP in Malang City is very crucial to create the centralized demographic database and to produce a system which facilitates people to access the service. Problems determined in this research are: (1) the effort taken by the Demographic and Civil Registration Official of Malang City in servicing e-KTP program and (2) the factors constraining the service of e-KTP program.

Research type is descriptive with qualitative approach. Some focuses of research are the legal base of the application of e-KTP, the updating of demographic data, the recording of e-KTP data, and the factors constraining the service of e-KTP program. Data sources are primary and secondary data. Data collection techniques are observation, interview and documentation, while data analysis technique is interactive model.

Result of research indicates that the application of e-KTP in Malang City is quite good. It is shown by a systematic effort from the Demographic and Civil Registration Official of Malang City starting from the updating of demographic data, the issuance of demographic registration and the recording of e-KTP data. However, some factors are constraining the application of e-KTP in Malang City such as the limited human resource, the less maximum supporting infrastructure, and the limited schedule faced by the community in the recording of e-KTP. It is concluded that the socialization about the objective and the legal base of the application of e-KTP to the community can improve the participation of community in succeeding the application of e-KTP program in Malang City.

Keywords: service, administration, demographic, e-KTP, Malang

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Wr.Wb.*

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya serta kekuatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pelayanan e-KTP Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang), yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Kedua Orang Tua saya yang begitu sabar luar biasa dalam menghadapi anak nya serta pengorbanan selama ini yang tidak akan bisa diganti dengan apapun.
2. Prof. Dr. Bambang Supriyono MS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. DR. MR Khairul Muluk S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Dr. Hermawan, S.IP, M.Si, selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Ainul Hayat, S.Pd, M.Si selaku Anggota Komisi Pembimbing yang juga telah amat sangat banyak membantu memberikan bimbingan dan masukan ke dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Drs. Rahman Nurmala, MM, selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang.
7. Ibu Soelistiyowati, selaku Kepala Seksi Evaluasi dan Monitoring Pelaporan Bidang Informasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang yang telah banyak membantu penulis dalam memperoleh data-data terkait dengan penyelesaian skripsi ini.
8. Masyarakat Kota Malang atas kesempatan dan kerja sama yang telah dilakukan kepada penulis selama proses penelitian skripsi ini.
9. Teman-Teman Angkatan 2006. Ayo semangat!!!!.
10. Yang Tersayang pendamping hidupku; Ade Riska “Odeth”. Terima kasih untuk semua waktu dan pengorbanan yang telah kau berikan.
11. Keponakan-keponakan ku ; Arfan, Alana dan Achila yang selalu membuat tersenyum dan memberi semangat.
12. Seluruh pihak dan teman-teman yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu atas bantuan dan dorongannya dalam penyelesaian skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan

*Wasalamu 'alaikum Wr. Wb*

Malang, 14 Juli 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>v</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kontribusi Penelitian.....	8
E. Sistematika Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Administrasi Pembangunan .....	11
1. Pengertian Administrasi Pembangunan .....	11
2. Aspek-aspek Yang Mempengaruhi Administrasi Pembangunan .....	13
B. e-Government .....	17
1. Definisi e-Government .....	17
2. Manfaat e-Government .....	17
3. Tingkatan e-Government .....	18
C. Pelayanan Publik.....	21
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	21
2. New Public Services .....	23
3. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik .....	25
4. Standar Pelayanan Publik .....	27
5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik .....	28
6. Kualitas Pelayanan Publik .....	30
D. Administrasi Kependudukan.....	37
1. Pendaftaran Penduduk .....	39
2. Pencatatan Sipil.....	40
3. Pengelolaan Informasi Kependudukan .....	41

4. Tujuan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.....	42
5. Manfaat Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.....	44
E. Program e-KTP .....	45

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	51
B. Fokus Penelitian .....	52
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	53
D. Sumber Data .....	54
E. Teknik Pengumpulan Data .....	55
F. Instrumen Penelitian.....	56
G. Analisis Data.....	57

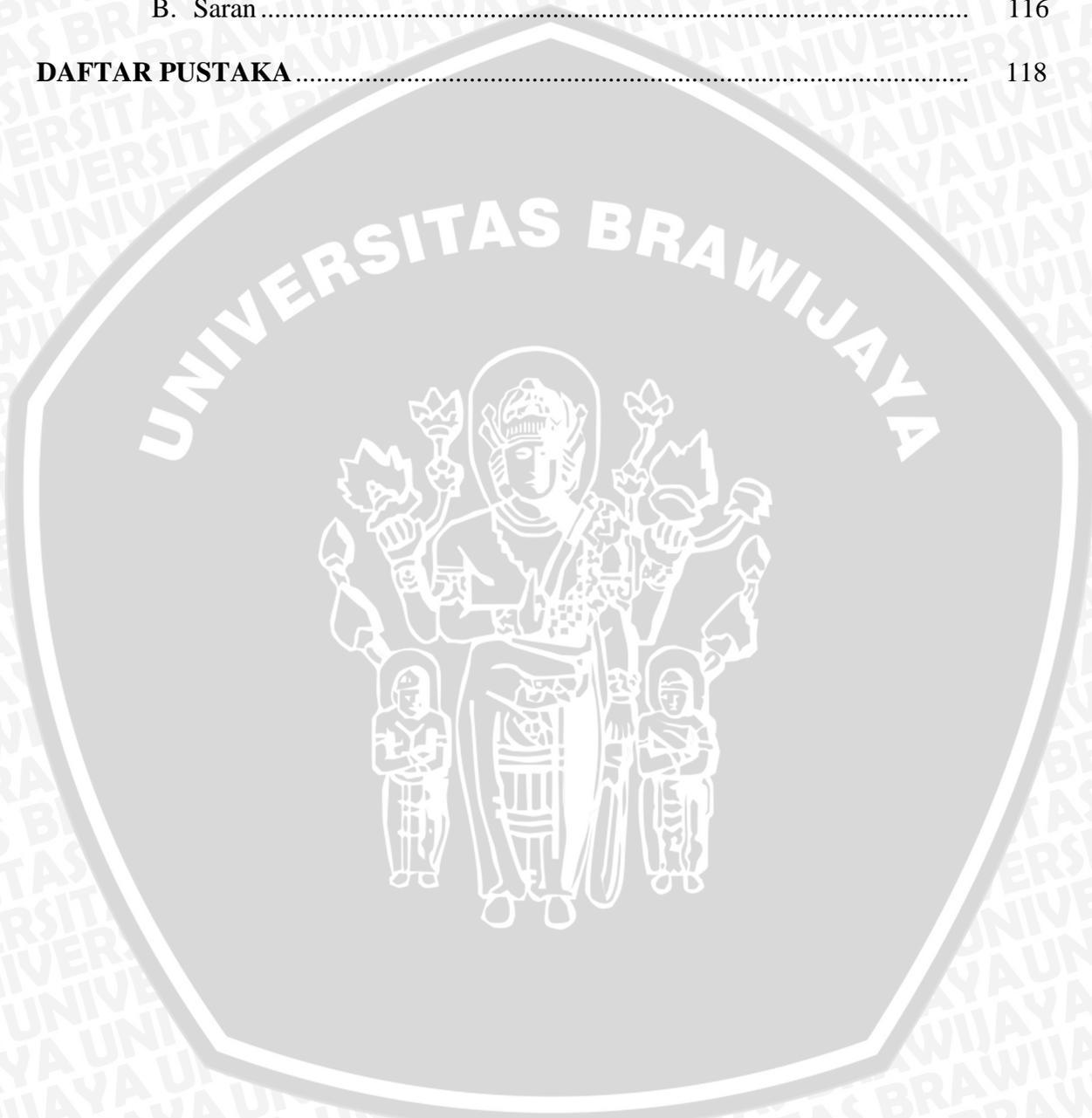
### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	61
1. Gambaran Umum Tentang Kota Malang.....	62
a. Kondisi Geografis.....	62
b. Pemerintahan.....	63
c. Penduduk.....	66
d. Gelar yang disandang Kota Malang.....	68
e. Visi dan Misi .....	69
2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.....	71
a. Sejarah Singkat.....	71
b. Visi dan Misi .....	71
c. Motto .....	73
d. Struktur Organisasi .....	74
e. Tugas Pokok dan Fungsi .....	75
f. Tata Kerja .....	82
B. Penyajian Data Penelitian .....	84
1. Upaya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil .....	84
a. Dasar Hukum Penerbitan KTP Elektronik .....	84
b. Pemutakhiran Data Kependudukan .....	89
c. Penerbitan Nomor Induk Kependudukan .....	93
d. Prosedur Pelayanan Perekaman data e-KTP .....	97
2. Faktor Penghambat.....	104
C. Pembahasan penelitian.....	106
1. Upaya Dinas Kependudukan dan Catatan sipil.....	106
a. Dasar Hukum Penerbitan KTP Elektronik.....	106
b. Pemutakhiran Data Kependudukan.....	108
c. Penerbitan Nomor Induk Kependudukan.....	109
d. Prosedur Pelayanan Perekaman data e-KTP.....	110
2. Faktor Penghambat.....	111

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	115
B. Saran.....	116

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>118</b>
----------------------------	------------



## DAFTAR GAMBAR/BAGAN

No.	Judul	Hal.
1.	Komponen analisis data Model Interaktif	58
2.	Alur Prosedur pemutakhiran data kependudukan	90
3.	Tahap awal Penerapan KTP Elektronik Berbasis NIK	99
4.	Tahap lanjutan penerapan KTP Elektronik Berbasis NIK	100
5.	Tahap akhir penerapan KTP Elektronik Berbasis NIK	101



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A.Latar Belakang

Pada dasarnya administrasi kependudukan merupakan sub sistem dari administrasi negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Sejalan dengan arah penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sebagai sub-sub sistem pilar administrasi kependudukan harus ditata dengan baik agar memberikan manfaat dalam perbaikan pemerintahan dan pembangunan.

Kependudukan dan catatan sipil merupakan salah satu urusan wajib pemerintahan daerah yang harus dilaksanakan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Pelayanan administrasi kependudukan yang terdiri dari pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil merupakan sub bagian dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa instansi pelaksana administrasi kependudukan untuk wilayah kabupaten atau kota adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berwenang memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.

Dalam menjalankan penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka peristiwa penting kependudukan yang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak dan lain-lain yang harus

dicatat ke dalam pencatatan sipil harus ditata dengan sebaik-baiknya dalam bentuk pelayanan publik kepada masyarakat. Kelahiran dan kematian merupakan peristiwa penting kependudukan yang harus dilakukan pendataan dan menjadi bagian penting dalam administrasi demi terselenggaranya administrasi kependudukan yang baik.

Salah satu pelayanan terhadap masyarakat adalah pengelolaan pendaftaran penduduk yang merupakan tanggung jawab pemerintah kota atau kabupaten, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa atau kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa dapat pelayanan yang memuaskan.

Sebagai salah satu langkah untuk membantu berbagai pekerjaan mengenai pendaftaran kependudukan yang sesuai dengan berbagai standar yang diperlukan maka pemerintah mulai membuat sebuah kebijakan dengan mengadakan program yang dahulu dikenal dengan Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK) yang dibuat sekitar tahun 1996. SIMDUK adalah sebuah kebijakan yang diterapkan di daerah kabupaten atau kota, dan ditujukan untuk menangani status kependudukan dengan segala perubahannya. SIMDUK itu sendiri merupakan suatu aplikasi untuk mengelola data kependudukan daerah yang meliputi Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Sensus Penduduk, dan Demografi Penduduk. Aplikasinya dapat digunakan untuk mengelola data kependudukan pada kecamatan atau kelurahan yang

lokasinya terpisah, akan tetapi karena didasarkan pada basis internet maka dapat dikumpulkan di satu titik yaitu Internet Data Center.

Namun pada pelaksanaannya di lapangan ternyata didapati berbagai kelemahan SIMDUK sebagai sebuah sistem untuk mengelola data kependudukan. Dimana masih banyak terdapat pemalsuan identitas karena disebabkan kurang detailnya data-data mengenai penduduk. Seperti yang terdapat di Kabupaten Nunukan, ditemukannya berbagai identitas ganda dengan nomor identitas yang berbeda. Berdasarkan berbagai evaluasi terhadap kebijakan SIMDUK ini pemerintah merasa perlu menggantinya dengan sebuah kebijakan yang baru. Kebijakan baru itu tentunya juga lebih menjawab segala kebutuhan yang diperlukan untuk melengkapi data kependudukan. Untuk membantu berbagai pekerjaan mengenai pendaftaran kependudukan yang sesuai dengan berbagai standar yang diperlukan maka pemerintah merumuskan sebuah kebijakan baru. Salah satunya adalah dengan mengeluarkan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang *e-Government*.

Menurut Inpres Nomor 3 Tahun 2003, dikatakan bahwa pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.

Implementasi *e-Government* dalam institusi pemerintah masih membutuhkan proses. Banyak aspek yang harus di perhatikan dalam penerapan *e-*

*Government.*Antara lain, Sumber Daya Manusia (SDM), sarana dan prasarana, budaya organisasi dan lain sebagainya. Schuppan (dalam Mishra,2011) mengatakan,

*“suggested that compared to developed countries,additional effort is necessary when implementing e-Government in developing countries.More than in developed countries,the different initial institutional,cultural,and wider administrative contexts must be considered to avoid unintended effects”.*

Hal tersebut bermakna bila dibandingkan dengan di negara maju, di negara berkembang diperlukan usaha tambahan di dalam menerapkan *e-Government*.Hal ini dikarenakan perbedaan konteks administrasi kelembagaan, kultur, serta konteks administrasi yang lebih luas harus diperhatikan untuk menghindari akibat yang tidak diinginkan.

Menurut Von Haldenwang (2004) menyebutkan:

*“beyond the immediate benefits of the new technologies, e-Government should be taken an instrument to promote good governance and to strengthen reform-oriented actor in politics and civil society”.*

Dapat dinyatakan bahwa selain manfaat langsung dari teknologi baru, *e-Government* harus diambil sebagai instrumen untuk mempromosikan pemerintahan yang baik dan untuk memperkuat reformasi yang berorientasi aktor dalam politik dan masyarakat sipil.

Penerapan teknologi informasi dalam *e-Government* ini diantaranya adalah penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Sistem Informasi Kependudukan adalah salah satu jenis perangkat lunak yang dapat digunakan untuk membantu proses pengelolaan data pencatatan biodata penduduk pada salah satu instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan. SIAK merupakan suatu sistem informasi berbasis web yang disusun

berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi dibidang kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi dan juga membantu bagi petugas di jajaran pemerintah daerah khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil didalam menyelenggarakan layanan kependudukan. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan bisa menjadi solusi dari masalah kependudukan yang ada. Dengan adanya pengelolaan data secara online maka kelemahan-kelemahan pengolahan data secara konvensional dapat ditekan. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan sendiri memberikan banyak manfaat antara lain, hasil perhitungan dan pengelolaan data statistik tersebut dapat digunakan sebagai bahan perumusan dan penyempurnaan kebijakan, strategi dan program bagi penyelenggaraan dan pelaksanaan pembangunan di bidang kualitas, kuantitas, dan mobilitas penduduk, serta kepentingan pembangunan lainnya.

Disamping itu Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dirancang, dibangun dan dikembangkan sesuai dengan prinsip-prinsip diatas, untuk mampu menyelenggarakan penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK) Nasional sebagai nomor identitas tunggal (*unique*) yang ditampilkan pada setiap dokumen kependudukan, dan sebagai kunci akses untuk verifikasi data diri maupun identifikasi jati diri seseorang yang sangat berguna di dalam mewujudkan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik. Sejalan dengan itu, aspek material untuk penerbitan dokumen kependudukan, misalnya penerbitan KTP juga harus terjamin kualitas keamanannya dalam mendukung nilai serta keaslian dokumen, yaitu dengan menerapkan sistem keamanan (*security feature*) merupakan teknologi yang tepat guna. Isu keamanan (*security*) dalam hal ini bermakna ganda, yaitu bagi penduduk atau pemegang dokumen dapat memberikan rasa aman,

nyaman, kepastian hukum (perlindungan dan pengakuan negara atau pemerintah) atas data informasi status kependudukan atau peristiwa vital yang tertera dalam dokumen. Sedangkan bagi pemerintah, dokumen kependudukan yang terjamin keasliannya dan valid data informasi di dalamnya dapat berfungsi mengendalikan penduduk untuk kepentingan nasional, serta bagi penyelenggara pelayanan publik dapat membantu mendukung terwujudnya pelayanan yang efisien dan efektif.

Hal-hal seperti tersebut diatas, telah diintegrasikan dalam bentuk Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) sebagai salah satu strategi yang diharapkan mampu menjadi pilar *e-Government* dalam memberikan peningkatan pembangunan dan perencanaan pembangunan dimasa yang akan datang. Satu perubahan besar yang dimunculkan melalui e-KTP atau KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor Induk Kependudukan yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya (Pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan).

Di Kota Malang sendiri program e-KTP yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah dimulai pada 1 Agustus 2011. Untuk merealisasikan Program KTP Elektronik (e-KTP) di Kota Malang tersebut, membutuhkan anggaran yang cukup besar dan anggaran tersebut berasal dari

APBN. Anggaran tersebut nantinya akan digunakan untuk pengadaan blanko e-KTP, chip, jaringan, hardware, serta software yang mendukung pembuatan e-KTP tersebut. Pelaksanaan e-KTP tersebut berlangsung di 5 kecamatan yang ada di Kota Malang.

Di dalam awal pelaksanaannya, program KTP Elektronik di Kota Malang sempat mengalami hambatan. Hal ini dikarenakan pengiriman peralatan pendukung dari pemerintah pusat yang berupa printer, scanning sidik jari, alat pas foto serta beberapa peralatan pendukung lainnya yang menjadi satu paket masih belum datang. Dengan keterlambatan peralatan pendukung tersebut juga mengakibatkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil belum dapat melakukan bimbingan teknis (bimtek) bagi 100 petugas (operator) yang khusus melayani pembuatan e-KTP di lima kecamatan di Kota Malang.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti ingin mengetahui bagaimana pelaksanaan program KTP Elektronik (e-KTP), sehingga mengadakan penelitian dengan judul **“Pelayanan e-KTP Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan (studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang)”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berkaitan dengan permasalahan di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah upaya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang dalam pelayanan program e-KTP di Kota Malang?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang menjadi penghambat di dalam pelayanan program e-KTP di Kota Malang?

### C. Tujuan Penelitian

Dengan melihat permasalahan yang telah dirumuskan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui, menggambarkan dan menganalisis bagaimana upaya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang dalam pelayanan program e-KTP di Kota Malang.
2. Untuk mengetahui, menggambarkan dan menganalisis faktor apa saja yang menjadi penghambat di dalam pelayanan program e-KTP di Kota Malang.

### D. Kontribusi Penelitian

Kontribusi Teoritis:

1. Sebagai pemikiran pengembangan Ilmu Administrasi Publik tentang Administrasi Pembangunan
2. Sebagai bahan referensi calon peneliti berikutnya yang mendalami bahasan yang sama.
3. Dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang e-KTP.

Kontribusi Praktis :

1. Bagi pemerintah, penelitian ini dapat menjadi bahan masukan di dalam pelayanan programe-KTP.
2. Bagi peneliti, dapat meningkatkan kemampuan mendeskripsikan serta menganalisis implementasi sebuah Program Pelayanan.
3. Bagi Instansi, dapat dijadikan sebagai bahan kajian di dalam pelayanan mengenai e-KTP.

4. Bagi masyarakat, dapat mengetahui gambaran yang utuh tentang pelayanan e-KTP.

## **E. Sistematika Pembahasan**

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis membagi tulisan menjadi lima bagian yang terdiri dari:

### **I. PENDAHULUAN**

Dalam Bab ini telah memuat beberapa sub-bab yang diantaranya: latar belakang mengapa dibuatnya penelitian mengenai pelayanan program KTP Elektronik. Selain itu juga terdapat rumusan masalah, mengenai bagaimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang memberikan pelayanan mengenai program KTP Elektronik dan juga mengenai faktor apa sajakah yang menjadi penghambat di dalam pelayanan program KTP Elektronik di Kota Malang.

### **II. TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini mengemukakan teori-teori atau temuan-temuan ilmiah dari buku ilmiah, jurnal, hasil penelitian (skripsi, tesis, disertasi) yang berkaitan dengan permasalahan yang disajikan pada Bab I. Teori-teori yang disajikan dalam bab ini antara lain mengenai teori pelayanan publik, e-Government dan teori administrasi kependudukan. Kemudian teori-teori tersebut dianalisis untuk mendukung temuan penelitian di bab IV

### **III. METODE PENELITIAN**

Pada Bab ini memuat tentang jenis penelitian, fokus, pemilihan lokasi yang kemudian dilanjutkan dengan penetapan sumber data, pengumpulan data, instrumen

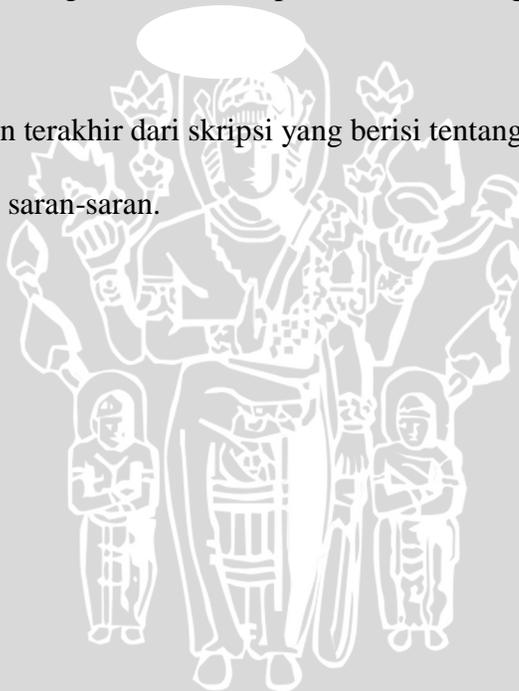
penelitian yang kemudian di akhiri dengan metode analisis. Metode penelitian yang dipakai adalah metode penelitian deskriptif kualitatif, yaitu dengan deskripsikan secara nyata temuan yang peneliti liat di lapangan.

#### BAB IV PEMBAHASAN

Dalam bab ini disajikan gambaran umum instansi yang menjadi obyek penelitian kemudian dilanjutkan dengan penyajian data meliputi upaya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memberikan pelayanan program KTP Elektronik (e-KTP). Kemudian diakhiri dengan analisis dan pembahasan berbagai masalah.

#### BAB V PENUTUP

Merupakan bagian terakhir dari skripsi yang berisi tentang kesimpulan dari bab-bab sebelumnya dan saran-saran.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A .Administrasi Pembangunan

##### 1. Pengertian Administrasi Pembangunan

Pembangunan di negara berkembang dikenal dengan istilah administrasi pembangunan. Berdasarkan pendapat Siagian (2007: 4) administrasi pembangunan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

“Administrasi pembangunan mencakup dua pengertian, yang pertama administrasi dan yang kedua adalah pembangunan. Yang dimaksud dengan administrasi ialah keseluruhan proses pelaksanaan keputusan-keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan pembangunan biasanya didefinisikan sebagai usaha/rangkaian usaha pertumbuhan dan perubahan yang berencana yang dilakukan secara sadar oleh suatu bangsa, negara dan pemerintah menuju modernitas dalam rangka pembinaan bangsa (*nation building*)”.

Pembangunan merupakan suatu usaha yang secara sadar dilaksanakan; pembangunan dilakukan secara berencana dan perencanaannya berorientasi pada pertumbuhan dan perubahan; pembangunan mengarah kepada modernitas; modernitas yang dicapai melalui pembangunan bersifat multi dimensional; proses dan kegiatan pembangunannya ditujukan kepada usaha untuk membina bangsa dalam rangka pencapaian tujuan bangsa dan negara yang telah ditentukan.

Dari penjelasan di atas maka administrasi pembangunan di definisikan sebagai “Seluruh usaha yang dilakukan oleh suatu negara, bangsa untuk bertumbuh, berkembang dan berubah secara sadar dan terencana dalam semua segi kehidupan dan

penghidupan negara, bangsa yang bersangkutan dalam rangka pencapaian tujuan akhirnya” (Siagian, 2007: 5).

Kemudian menurut Tjokroamidjojo (1974: 9-10) menyimpulkan ciri-ciri dari administrasi pembangunan diantaranya:

- a. Lebih memberikan perhatian terhadap lingkungan masyarakat yang berbeda-beda terutama bagi lingkungan masyarakat negara-negara berkembang.
- b. Administrasi pembangunan mempunyai peran aktif dan berkepentingan (*committed*) terhadap tujuan-tujuan pembangunan baik dalam perumusan kebijakannya maupun pelaksanaannya yang efektif.
- c. Berorientasi kepada usaha-usaha yang mendorong perubahan-perubahan (*innovation*) ke arah keadaan yang dianggap lebih baik untuk suatu masyarakat di masa yang akan datang.
- d. Lebih beorientasi kepada pelaksanaan tugas-tugas pembangunan (*development function*) dari pemerintah.
- e. Administrasi pembangunan harus mengaitkan diri dengan substansi perumusan kebijakan dan pelaksanaan tujuan-tujuan pembangunan di berbagai bidang.
- f. Dalam administrasi pembangunan, administrator dalam aparatur pemerintah juga bisa merupakan penggerak perubahan (*change agents*).
- g. Lebih berpendekatan lingkungan (*ecological approach*), berorientasi pada kegiatan (*action oriented*), dan bersifat pemecahan masalah (*problem solving*).

Berdasarkan ciri-ciri di atas, ruang lingkup administrasi pembangunan mempunyai dua fungsi utama yaitu: sebagai penyusun kebijaksanaan penyempurnaan administrasi negara (*the development of administration*) serta perumusan kebijaksanaan-kebijaksanaan dan program-program pembangunan di berbagai bidang serta pelaksanaannya secara efektif (*the administration of development*). Sedangkan administrasi untuk pembangunan dibagi dalam dua sub fungsi yaitu perumusan kebijaksanaan pembangunan dan yang kedua adalah pelaksanaan daripada kebijaksanaan-kebijaksanaan tersebut terdahulu secara efektif (Tjokroamidjojo, 1994: 14).

## **2. Aspek-aspek yang mempengaruhi administrasi pembangunan**

Dalam proses pembangunan diperlukan aspek-aspek yang mendukung jalanya administrasi pembangunan. Menurut Tjokroamidjojo di dalam bukunya (1978) aspek-aspek yang saling mempengaruhi administrasi pembangunan ada lima, antara lain adalah aspek politik, dalam perkembangan masyarakat atau negara sangat erat sekali hubungannya dengan administrasi pembangunan. aspek-aspek di dalam politik mempunyai hubungan timbal balik dengan administrasi pembangunan yang seringkali berhubungan dengan interdependensi antara sistem politik yang dianut dengan administrasi pembangunan. Kedua, komitmen dari pada elite kekuasaan kepada proses pembangunan. Ketiga, masalah yang berhubungan dengan kestabilan politik. Keempat, perkembangan iklim politik ke arah yang lebih mendukung usaha pembangunan. Kelima, hubungan antara proses politik dengan proses administrasi itu sendiri beserta kaum politik dengan birokrasinya. Terakhir adalah aspek hubungan

politik luar negeri atau bahkan perkembangan politik di luar negeri yang merupakan aspek politik yang penting pengaruhnya terhadap administrasi pembangunan.

Aspek selanjutnya aspek ekonomi, hubungan antara aspek ekonomi dengan administrasi pembangunan terlihat jelas dalam sistem perencanaan dan pelaksanaan pembangunan yang dianut suatu negara. Administrasi pembangunan sendiri mempunyai peranan besar dalam pertumbuhan ekonomi. Jika kebijakan dan program-program pembangunan ekonomi dapat dirumuskan, maka diperlukan suatu administrasi pembangunan yang dapat merealisasikan tujuan dan kebijakan-kebijakan tersebut menjadi suatu kenyataan. Pertumbuhan ekonomi yang sehat akan memberikan pengaruhnya yang baik kepada keadaan, pembinaan serta kemampuan administrasi pembangunan.

Aspek ekonomi lain yang penting, hingga perlu diperhatikan dalam administrasi pembangunan, adalah stabilitas ekonomi yang stabil. Aspek lain adalah cara pelaksanaan fungsi pemerintah di dalam kegiatan-kegiatan ekonomi. Kemudian aspek penting lainnya adalah meningkatkan pengertian dan pengetahuan dari birokrasi pemerintah dalam sikap serta pengambilan keputusannya terhadap hubungan-hubungan ekonomi yang dasar dan yang penting bagi pertumbuhan ekonomi. Berhubungan dengan aspek yang terakhir adalah hubungan antara birokrasi pemerintah dengan sektor swasta, dan khususnya untuk suatu perluasan kegiatan pembangunan dan partisipasi pembangunan.

Aspek ketiga yang mempengaruhi pembangunan adalah aspek sosial-budaya, proses pembangunan terjadi karena saling menunjangnya pembinaan berbagai aspek dalam kehidupan bermasyarakat atau bangsa. Aspek pertama adalah,

hambatan-hambatan kultural apa saja yang sesuai dengan kultur tertentu suatu masyarakat yang merupakan hambatan bagi suatu proses pembangunan atau usaha pembaharuan. Yang kedua adalah motivasi apa saja yang diperlukan untuk pembaharuan atau pembangunan yang perlu diperhatikan dalam administrasi pembangunan. Ketiga, bagaimanakah sikap-sikap golongan dalam masyarakat terhadap usaha pembangunan. Dan yang keempat adalah berbagai masalah sosial budaya yang menonjol dan memerlukan perhatian administrasi pembangunan.

Aspek-aspek sosial-budaya tersebut perlu diperhatikan, terutama jika hendak mengeluarkan kebijakan-kebijakan dan pelaksanaan program-program yang bersifat baru. Tetapi perlu diingat, perubahan sosial-budaya masyarakat yang cepat juga diikuti oleh perubahan sikap-sikap, nilai-nilai, praktek-praktek dan institusi-institusi. Hal-hal yang dapat mengakibatkan guncangan dalam bentuk aliensi, frustrasi, apati dan kehilangan identitas.

Selanjutnya ialah aspek perkembangan ilmu, teknologi dan lingkungan fisik, administrasi pembangunan juga memiliki hubungan yang erat dengan pengembangan ilmu dan teknologi. Administrasi pembangunan memberikan sarana administrasi yang memungkinkan pertumbuhan ilmu dan teknologi. Salah satu yang penting dalam hubungan administrasi pembangunan dengan perkembangan ilmu dan teknologi adalah dapat menjadi sumber yang penting dalam perumusan kebijakan dan pelaksanaan pembangunan. Administrasi pembangunan juga harus memberikan perhatian lebih terhadap pengembangan sumber-sumber alam, pemanfaatan dan pemeliharaan lingkungan hidup.

Terakhir adalah aspek institusionil, merupakan aspek yang berkaitan dengan empat aspek sebelumnya. Karena pembinaan dan pengembangan aspek institusionil yang perlu diperhatikan dalam administrasi pembangunan meliputi pembinaan institusi politik, ekonomi, sosial, pendidikan, dan institusi-institusi lainnya. Perhatian administrasi pembangunan terhadap aspek institusionil ini merupakan bentuk pembinaan institusi-institusi baru untuk dapat mendukung proses pembaharuan dan pembangunan.

Siagian (2005) mengatakan bahwa pembangunan nasional harus bersifat multidimensional agar negara mampu menyelenggarakan berbagai kegiatan dalam upaya pencapaian negara bangsa yang bersangkutan. Pembangunan tersebut antara lain dalam bidang politik, ekonomi, sosial budaya dan pembangunan di bidang pertahanan dan keamanan.

Aspek-aspek tersebut merupakan faktor yang penting dalam pembangunan, karena pembangunan tidak dapat dipisahkan dari semua aspek tersebut. Semisal dalam aspek ekonomi, banyak kebijakan-kebijakan pembangunan yang didasari oleh kebijakan-kebijakan pasar dan juga sebaliknya. Jadi dalam mempelajari administrasi pembangunan harus dilibatkan pula aspek-aspeknya, agar mengerti hubungannya satu dengan yang lain.

## B. *e-Government*

### 1. Definisi *e-Government*

*e-Government* didefinisikan oleh The World Bank Group sebagai berikut :

“*e-Government* berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti wide area network, internet dan mobilecomputing) oleh organisasi pemerintahan yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan.”

Pada intinya *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru seperti: G2C (*Government to Citizen*), G2B (*Government to Business Enterprises*), dan G2G (*inter-agency relationship*).

### 2. Manfaat *e-Government*

*e-Government* dengan *Information and Communication Technology* (ICT) sebagai alat-nya , dapat memberikan manfaat pada pelayanan publik sebagai berikut :

1. Biaya administrasi rendah.
2. Cepat dan lebih akurat dalam menerima respon, termasuk di luar jam kantor.
3. Akses ke semua departemen dan semua level dan lokasi manapun.

ICT mendukung pembangunan secara lebih fleksibel, serta salahsatu cara yang sangat baik bagi masyarakat mengakses layanan publik.

4. Pemerintahan yang lebih capable : ICT memungkinkan organisasi pemerintah menjang data dari *feedback – feedback* yang dimasukkan. Organisasi pemerintahan juga dapat membuat informasi untuk masyarakat yang mendukung pemikiran atau ide – ide baru dengan komunikasi secara on-line diantara para pembuat keputusan, masyarakat serta organisasi lainnya.
5. Membantu ekonomi lokal dan nasional dengan adanya G2B ( *government to business* ).

Berdasarkan berbagai manfaat *Information and Communication Technology* (ICT) sebagai alat dalam *e-Government* di atas, kita dapat melihat bahwa penerapan *e-Government* sangat menunjang kinerja pemerintah di dalam pelayanan kepada masyarakat. Diharapkan dengan penerapan *e-Government* ini dapat mempermudah masyarakat apabila ingin mengakses layanan publik.

### 3. Tingkatan e-Government

Terdapat lima tingkatan atau tahapan dalam pengembangan aplikasi *e-Government*, diantaranya disebutkan sebagai berikut :

1. Level yang paling awal adalah apa yang disebut dengan *e-Government* untuk menunjukkan wajah pemerintah yang baik dan menyembunyikan kompleksitas yang ada di dalamnya. Hal ini ditandai dengan munculnya berbagai website yang cantik – cantik pada hampir semua institusi pemerintah. Pada dasarnya, *e-Government* pada tingkat awal ini masih bersifat menginformasikan

tentang apa dan siapa yang berada di dalam institusi tersebut. Dengan kata lain, informasi yang diberikan kepada masyarakat luas, masih bersifat satu arah. Kondisi *e-Government* yang masih berada pada tahap awal ini belum bisa digunakan untuk membentuk suatu pemerintahan dengan Good Governance.

2. Level kedua dari *e-Government*, mulai ditandai dengan adanya transaksi dan interaksi secara online antara suatu institusi pemerintah dengan masyarakat. Misalnya, masyarakat tidak perlu lagi antri membayar tagihan listrik, memperpanjang KTP, dan lain-lain. Semuanya bias dilakukan secara online. Usaha ke arah ini sudah mulai dilakukan oleh beberapa institusi di pusat maupun di daerah. Misalnya, Kabupaten Takalar, salah satu contoh daerah yang sudah mulai menerapkan layanan satu atap terhadap masyarakatnya. Komunikasi dua arah antara institusi pemerintah dengan masyarakat sudah mulai terjalin secara online.
3. Level ketiga dari *e-Government*, memerlukan kerja sama (kolaborasi) secara online antar beberapa institusi dan masyarakat. Apabila masyarakat sudah bisa mengurus perpanjangan KTP-nya secara online, selanjutnya mereka tidak perlu lagi melampirkan KTP-nya untuk mengurus Paspor atau membuat SIM. Dalam hal ini perlu kerjasama antara kantor kelurahan yang mengeluarkan KTP dengan kantor imigrasi yang mengeluarkan paspor atau kantor polisi yang mengurus SIM. Mungkin di Indonesia hal ini belum terwujud,

tetapi pembicaraan ke arah sana sudah banyak beredar. Manfaat yang sangat terasa pada level ini adalah waktu pemrosesan dokumen yang relatif lebih singkat dibanding secara manual, dan pada akhirnya akan meningkatkan produktifitas dan kualitas layanan. Peran *intermediaries* (perantara) yang biasanya sebagai sumber ketidakefisienan, pada level tiga ini sudah semakin hilang, sehingga masyarakat dapat melakukan transaksi setransparan mungkin. Sekiranya level tiga ini diimplementasikan di kalangan institusi pemerintah, ketidakefisienan sudah tidak punya ruang lagi untuk berkembang.

4. Level keempat dari *e-Government* sudah semakin kompleks. Bukan hanya memerlukan kerjasama antar institusi dan masyarakat, tetapi juga menyangkut arsitektur teknis yang semakin kompleks. Dalam level 4 ini, seseorang bias mengganti informasi yang menyangkut dirinya hanya dengan satu-klik, dan pergantian tersebut secara otomatis berlaku untuk setiap institusi pemerintah yang terkait. Misalnya, seseorang yang pindah alamat, dia cukup mengganti alamatnya tersebut dari suatu database milik pemerintahan yang besar, dan secara otomatis KTP, SIM, Paspor dan lain-lainnya ter-update. Di beberapa negara Eropa sudah mulai menerapkan hal ini, dimana mereka hanya mengumpulkan cukup sekali saja informasi mengenai masyarakatnya.

5. Level kelima, dimana pemerintah sudah memberikan informasi yang terpaket (*packaged*) sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, pemerintah sudah bisa memberikan apa yang disebut dengan “*information-push*” yang berorientasi kepada masyarakat. Masyarakat benar-benar seperti raja yang dilayani oleh pemerintah. Apa saja yang menjadi kebutuhan masyarakat, *e-Government* pada level lima ini bisa menyediakannya.

Terdapat lima tingkatan di dalam pengembangan aplikasi e-Government seperti di jelaskan di atas, namun memang belum semuanya dapat di aplikasikan di Indonesia, namun yang paling penting institusi pemerintah dapat terus meningkatkan penerapan aplikasi e-Government ini agar dapat tercipta Good Governance.

### **C. Pelayanan Publik**

#### **1. Pengertian Pelayanan**

Menurut Kurniawan (2006: 5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Selanjutnya Gabriel Roth (1994:70) :

“Pelayanan publik adalah pelayanan yang disediakan untuk publik, apakah disediakan secara umum atau disediakan secara privat. Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Menurut Soetopo (2007: 164) pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan juga dapat disebut suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Boediono,2003 : 60).

Secara umum pelayanan dapat diartikan semua usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan, dengan demikian dalam menyajikan pelayanan hendaknya menambahkan sesuatu yang tidak dapat dinilai dengan uang, seperti ketulusan dan integritas (Tjandra,2005 :11).

Pengertian yang lengkap terhadap pelayanan publik yang dikutip dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan keputusan menteri pendayagunaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 yang menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhankebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik yang bertujuan

untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa barang atau jasa yang dilakukan sesuai dengan standard dan peraturan yang telah ditetapkan.

## 2. New Public Services

*New Public Service* memandang publik sebagai ‘*citizen*’ atau warga negara yang mempunyai hak dan kewajiban publik yang sama. Tidak hanya sebagai customer yang dilihat dari kemampuannya membeli atau membayar produk atau jasa. Citizen adalah penerima dan pengguna pelayanan publik yang disediakan pemerintah dan sekaligus juga subyek dari berbagai kewajiban publik seperti mematuhi peraturan perundang-undangan, membayar pajak, membela negara, dan sebagainya. *New Public Service* melihat publik sebagai warga negara yang mempunyai hak dan kewajiban dalam komunitas yang lebih luas. Adanya unsur paksaan dalam mematuhi kewajiban publik menjadikan relasi negara dan publik tidak bersifat sukarela. Karena itu, abdi negara tidak hanya responsif terhadap ‘customer’, tapi juga fokus pada pemenuhan hak-hak publik serta upaya membangun hubungan kepercayaan (*trust*) dan kolaborasi dengan warga negara.

*New Public Service* berpandangan aparatur negara bukan aktor utama dalam merumuskan apa yang menjadi kepentingan publik. Administrator publik adalah aktor penting dalam sistem pemerintahan yang lebih luas yang terdiri dari warga negara (*citizen*), kelompok, wakil rakyat, dan lembaga-lembaga lainnya. Administrator negara mempunyai peran membantu warga negara mengartikulasikan kepentingan publik. Warga negara diberi suatu pilihan di setiap tahapan proses pemerintahan, bukan hanya dilibatkan pada saat pemilihan umum. Administrator publik

berkewajiban memfasilitasi forum bagi terjadinya dialog publik. Argumen ini berpengaruh terhadap peran dan tanggungjawab administrasi publik yang tidak hanya berorientasi pada pencapaian tujuan-tujuan ekonomis tapi juga nilai-nilai yang menjadi manifestasi kepentingan publik seperti kejujuran, keadilan, kemanusiaan, dan sebagainya.

*New Public Service* memandang keterlibatan citizen dalam proses administrasi dan pemerintahan lebih penting ketimbang pemerintahan yang digerakkan oleh semangat wirausaha. *New Public Service* berargumen kepentingan publik akan lebih baik bila dirumuskan dan dikembangkan oleh aparatur Negara bersama-sama dengan warga negara yang punya komitmen untuk memberi sumbangan berarti pada kehidupan bersama daripada oleh manajer berjiwa wirausaha yang bertindak seolah uang dan kekayaan publik itu milik mereka.

Prinsip ini berimplikasi pada peran pemerintah dan relasinya dengan masyarakat. Peran pemerintah di masa lalu lebih bersifat mengarahkan masyarakat melalui fungsi-fungsi yang bersifat langsung dan pengendalian seperti fungsi pengaturan atau regulasi, pemberian layanan, menetapkan aturan dan insentif. Kehidupan masyarakat modern yang makin kompleks menuntut peran pemerintah bergeser dari fungsi *controlling* ke *agenda setting*, fasilitasi, negosiasi atau “*brokering*” solusi untuk memecahkan problem-problem publik (seringkali dengan melibatkan koalisi badan-badan pemerintah, privat dan nonprofit). Untuk itu, administrator publik tidak cukup hanya menguasai keahlian kontrol manajemen tapi juga keahlian bernegosiasi dan resolusi konflik.

Aparatur publik harus tidak hanya mengutamakan kepentingan pasar , mereka harus juga mengutamakan ketaatan pada konstitusi, hukum, nilai masyarakat, nilai politik, standar profesional, dan kepentingan warga negara.

Menurut *New Public Service* , efisiensi, efektivitas dan kepuasan customer penting, tapi administrasi publik juga harus mempertanggungjawabkan kinerjanya dari sisi etika, prinsip demokrasi , dan kepentingan publik. Administrator publik bukan wirausaha atas bisnisnya sendiri dimana konsekuensi ataupun kegagalan akibat keputusan yang diambilnya akan ditanggungnya sendiri. Resiko atas kegagalan suatuimplementasi kebijakan publik akan ditanggung semua warga masyarakat. Karena itu akuntabilitas administrasi publik bersifat kompleks dan *multifacet* atau banyak dimensi seperti pertanggungjawaban profesional, legal, politis dan demokratis.

### **3. Bentuk-bentuk Pelayanan Publik**

Pemerintah melalui lembaga dan segenap aparturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintah terdiri dari berbagai macam bentuk.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003, pelayanan publik dibagi berdasarkan tiga kelompok, yaitu:

1. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik.

2. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan publik.
3. Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik.

Menurut Moenir (1992: 191-196), bentuk pelayanan ada tiga macam yaitu:

1. Pelayanan dengan lisan.

Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia.

Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu:

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- d. Meski dalam keadaan sepi tidak berbincang dan bercanda dengan sesama pegawai, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.

## 2. Pelayanan melalui tulisan.

Dalam bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa tulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi.

Pelayanan melalui tulisan terdiri dari dua macam, yaitu:

- a. Layanan yang berupa petunjuk, informasi dan sejenis yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
- b. Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

## 3. Pelayanan dalam bentuk perbuatan.

Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dalam penjelasan secara lisan.

## 4. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus mempunyai standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

### **5. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik**

Suatu layanan yang komprehensif yang diberikan oleh pegawai pemerintah dapat dilakukan dengan memperhatikan unsur-unsur dari pelayanan tersebut yaitu pada saat terjadinya suatu interaksi antara pegawai pemerintah sebagai pemberi pelayanan dengan masyarakat sebagai konsumen dari pelayanan yang diberikan.

Menurut Moenir (1992 : 88) faktor-faktor yang mendukung pelayanan, antara lain sebagai berikut :

1. Faktor Kesadaran yaitu antara kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya dapat membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasinya. Ini akan menjadi kesungguhan dan disiplin dalam melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan memnuhi standar yang telah ditetapkan.
2. Faktor Aturan yaitu aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah, oleh karena itu harus dipahami oleh organisasi yang berkepentingan atau bersangkutan.
3. Faktor Organisasi merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.

4. Faktor Pendapatan yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang baik.
5. Faktor Keterampilan tugas yaitu kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. Ada tiga kemampuan yang harus dimiliki, yaitu kemampuan manajerial, kemampuan teknis dan kemampuan untuk membuat konsep.
6. Faktor Sarana yaitu sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan layanan. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu dan fasilitas lain yang melengkapi seperti fasilitas komunikasi.

Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan optimal apabila faktor-faktor yang mendukungnya dapat di penuhi. Selain faktor sarana yang memang penting di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, faktor pejabat pemerintah itu sendiri juga jauh lebih penting karena mereka yang langsung berhadapan dengan masyarakat di dalam memberikan pelayanan tersebut.

## **6. Kualitas Pelayanan Publik**

Berbicara mengenai kualitas pelayanan, bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani karena merekalah yang menikmati layanan sehingga kualitas pelayanan dapat diukur berdasarkan harapan-harapan pelanggan dalam memenuhi kepuasan.

Kualitas pelayanan adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang dituntut pelanggan. Pelanggan memutuskan bagaimana kualitas yang dimaksud dan apa yang dianggap penting. Untuk itu kualitas dapat dideteksi pada persoalan bentuk dan mutu, sehingga dapat ditemukan bahwa kualitas pelayanan merupakan bentuk dari sebuah janji. Kualitas adalah tercapainya sebuah harapan dan kenyataan sesuai komitmen yang telah ditetapkan sebelumnya (Lukman, 2000:9).

Menurut Davis (Tjiptono, 2003: 4) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari sistem pemberian pelayanan yang baik dan besarnya sumber dayam manusia yang dimiliki oleh birokrasi secara efektif dan didayagunakan untuk melayani kepentingan pengguna jasa.

Dalam konteks pelayanan publik dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (Kurniawan, 2005 : 7 ).

Kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan (Kurniawan,2005 : 53-54). Sedangkan Sinambela (2006 : 6-8), kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang dikenal konsep pelayanan prima. Kualitas pelayanan publik merupakan mutu atau kualitas pelayanan birokrat terhadap

masyarakat yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan atau masyarakat (*meeting the needs customers*).

Berdasarkan dari beberapa definisi tentang kualitas pelayanan publik diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik adalah keseluruhan ciri dan karakteristik pelayanan yang diberikan pegawai kepada publik dalam suatu organisasi dengan mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan.

Menurut Tangklison (2005 : 223) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri adalah :

1. Faktor internal antara lain kewenangan direksi, sikap yang berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, sistem internship maupun semangat kerja sama.
2. Faktor eksternal antara lain budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial ekonomi dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat serta organisasi LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat).

Faktor internal dan faktor eksternal memang sangat berpengaruh di dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Masyarakat yang memang menuntut pelayanan yang terbaik, namun hal tersebut tidak akan berarti apa-apa apabila pejabat pemerintah sendiri tidak merubah orientasi di dalam memberikan pelayanan. Jadi institusi pemerintah terlebih dahulu harus merubah budaya organisasi sebelum dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Kemudian menurut Juliantara (2005 : 3) tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan dan atau sesuai dengan keinginan masyarakat pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, yaitu pelayan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik (Sinambela, 2006 : 6).

Pelayanan yang optimal menjadi dambaan semua masyarakat. Dari beberapa contoh yang dapat menjadi cerminan pelayanan prima seperti yang telah di jelaskan di atas dapat kita lihat bahwa untuk menilai suatu pelayanan dapat di kategorikan pelayanan prima memang banyak aspek yang harus di penuhi terlebih dahulu.

Menurut Boediono (2003 : 63) hakikat dari pelayanan publik yang prima adalah :

1. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan publik.
2. Mendorong upaya meng-efektifitaskan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif).
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Menurut penjelasan di atas, bahwa pelayanan publik yang optimal dapat di lihat dari meningkatnya mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan publik. Pelayanan yang optimal juga dapat di lihat dari tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan.

Menurut Zeitham dkk (dalam Boediono, 2003 : 114) ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan, yaitu :

1. Bukti Langsung (*Tangibles*), yang meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan sarana komunikasi. Fasilitas fisik yang dimaksud disini adalah seperti gedung perkantoran, ruang tunggu untuk customer, telepon, komputer, dan lain-lain.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia, mampu yaitu keinginan para staf untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggapan. Keinginan itu seperti kemauan aparat birokrasi untuk memberikan informasi-informasi yang terkait dengan waktu pelayanan, syarat-syarat program langsung.
3. Keandalan (*Reability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang menyajikan dengan segera dan memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan dan kecakapan aparat birokrasi dalam mengerjakan tugas-tugas yang dibebankan dan menjadi kewajibannya dengan cepat sesuai waktu yang dijanjikannya.
4. Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Yaitu seperti kepastian yang diberikan oleh aparat birokrasi

untuk membuat masyarakat pengguna jasa merasa yakin bahwa tugas yang dilaksanakannya akan bebas dari kesalahan.

5. Empati (*Emphaty*), yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Hal ini seperti bagaimana aparat birokrasi menciptakan komunikasi eksternal untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pelayanan harus berjalan dengan optimal atau maksimal. Untuk dapat menilai apakah mutu suatu pelayanan telah berjalan dengan baik memang membutuhkan evaluasi yang berjalan secara terus menerus. Hal ini dapat dilihat dari uraian di atas yang menjelaskan beberapa dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu dari suatu pelayanan yang diberikan.

Selain kelima dimensi tersebut, menurut Gasperz (Tjandra, 2005:20), hal-hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan kualitas pelayanan mulai dari waktu tunggu, waktu proses hingga waktu penyelesaian suatu produk pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Akurasi pelayanan, berkaitan dengan realitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
2. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan (internal maupun eksternal).

3. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.
5. Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan erat dengan banyaknya outlet, banyaknya petugas yang melayani, banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data dan lain-lain.
6. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, *features* dari pelayanan dan lain-lain.
7. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan lain-lain.
8. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk lain.
9. Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti lingkungan kebersihan, ruang tunggu dan fasilitas lainnya.

Jika dalam menyelenggarakan pelayanan publik aparat birokrasi telah menerapkan hal-hal diatas maka dapat dikatakan bahwa pelayanan publik yang terselenggara telah berkualitas karena melalui penerapan hal-hal di atas berarti

masyarakat akan memperoleh pelayanan dengan mudah, cepat, dan merasa nyaman bila berurusan atau bersentuhan dengan birokrasi pemerintah.

#### **D. Administrasi Kependudukan**

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Undang-Undang No. 23 Tahun 2006).

Masih menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat kependudukan. Sedangkan pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana. Berdasarkan pengertian ini maka ruang lingkup administrasi kependudukan meliputi tiga komponen yaitu:

- a. Kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk
- b. Kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan sipil
- c. Kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pengelolaan informasi administrasi

kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Administrasi kependudukan merupakan kegiatan yang kompleks karena melibatkan banyak instansi dan kepentingan, dari beberapa instansi yang terkait, Kementerian Dalam Negeri merupakan kepala pelaksana (*leading sector*) dalam urusan kependudukan. Kebijakan kementerian inilah yang merefleksikan kebijakan administrasi kependudukan di Indonesia.

Sejak tahun 2006, pemerintah telah menetapkan kebijakan administrasi kependudukan berdasarkan Undang-Undang No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang berlaku sejak 29 Desember 2006 dan bertepatan dengan tujuh tahun reformasi penyelenggaraan pemerintahan. Undang-Undang ini kemudian ditindak lanjuti dengan Peraturan Pemerintah No.37 Tahun 2007, tertanggal 28 juni 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Khususnya diatur dalam Perda No.11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur serta Perda Kota Malang No. 2 Tahun 2008 Tentang Retribusi Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil.

Jadi administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

### **1. Pendaftaran Penduduk**

Pengertian pendaftaran penduduk sebagaimana yang tertuang dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri No.54 Tahun 1999 tentang Pedoman

Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk, disebut bahwa pendaftaran penduduk adalah kegiatan pendaftaran dan atau pencatatan data penduduk beserta perubahannya, perkawinan, perceraian, kematian, dan mutasi penduduk, penerbitan nomor induk kependudukan, nomor induk kependudukan sementara, kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan akta pencatatan penduduk serta pengelolaan data penduduk dan penyuluhan. Sedangkan penduduk adalah setiap Warga Negara Indonesia yang selanjutnya disingkat WNI dan Warga Negara Asing yang selanjutnya disingkat WNA pemegang ijin tinggal tetap di wilayah negara Republik Indonesia, jadi dari definisi tersebut, jelas yang dimaksudkan penduduk adalah setiap WNI dan WNA pemegang ijin tinggal tetap. Untuk itu guna administrasinya diselenggarakan pendaftaran penduduk.

UU N0.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Admuduk) dan Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006 menjamin hal seseorang untuk mendapatkan hak-hak administrasi kependudukan seperti pencantuman kepercayaan dalam KTP, akta kelahiran, perkawinan, dan dokumen kematian yang dijamin dalam UU No.23 Tahun 2006 tentang Admuduk. Kewajiban yang dimiliki warga negara atau penduduk dalam sistem administrasi kependudukan adalah setiap penduduk melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana. Sebab setiap kejadian atau peristiwa penting yang dialami akan membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, dan atau surat keterangan kependudukan lain yang meliputi pindah datang, perubahan alamat,

atau status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap, bahkan ketika seseorang telah melakukan suatu pernikahan juga mempengaruhi data yang berada dalam KTP.

## 2. Pencatatan Sipil

Dalam istilah tentang “pencatatan penduduk” seperti yang disebutkan dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 1999 tersebut, sesungguhnya tidak tepat kalau diartikan sama dengan “pencatatan sipil”. Kata “sipil” pada “pencatatan sipil” tidak sama artinya dengan penduduk. Pencatatan penduduk artinya data-data sebagai penduduk yang dicatatkan. Tetapi kalau “pencatatan sipil” artinya status sipilnya yang dicatatkan, karena adanya perubahan pada diri seseorang. Misalnya pencatatan atas kelahiran, artinya atas perubahan status sipilnya dari yang sebelumnya belum ada di dunia tetapi karena akibat kelahirannya ia menjadi mempunyai status dan berhak atas hak sipilnya.

Demikian pula bagi pencatatan perkawinan adalah seseorang yang karena perubahan status sipilnya dari lajang menjadi berstatus kawin yang membawa akibat hukum karenanya. Sebaliknya pencatatan perceraian, ia merubah status kawin menjadi status janda atau duda yang juga membawa akibat-akibat hukum. Termasuk pencatatan kematian, akan membawa akibat dalam hubungan hukum antara yang meninggal dunia dengan anak-anak, suami atau istri dengan orang tua maupun saudara-saudaranya, dalam hal ini sering disebut sebagai ahli warisnya yang akan menerima warisan baik yang positif maupun yang negatif.

### 3. Pengelolaan Informasi Kependudukan

Dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dalam Bab VII disebutkan mengenai Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam pasal 82 yang menjelaskan bahwa pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan dilakukan oleh Menteri melalui pembangunan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan sedangkan ketentuan lebih lanjut mengenai Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan pengelolaannya diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang selanjutnya disingkat SIAK adalah sistem informasi nasional yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di setiap wilayah administrasi pemerintahan (PP Nomor 37 Tahun 2007), kemudian ditambahkan pula dalam Peraturan Pemerintah tersebut bahwa pengelolaan informasi administrasi kependudukan adalah pengumpulan, perekaman, pengolahan dan pemutakhiran data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk penerbitan dokumen penduduk, pertukaran data penduduk, dalam rangka menunjang pelayanan publik, serta penyajian informasi kependudukan guna perumusan kebijakan dan pembangunan.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, yaitu sistem informasi yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi di bidang kependudukan. Administrasi Kependudukan meliputi Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

#### 4. Tujuan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

Tujuan adanya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, yaitu:

1. Database Kependudukan Terpusat.
2. Database Kependudukan dapat diintegrasikan untuk kepentingan lain (Statistik, Pajak, Imigrasi, dll).
3. Sistem SIAK terintegrasi (RT/RW, Kelurahan, Kecamatan, Pendaftaran Penduduk, Catatan Sipil, dll)
4. Standarisasi Nasional:
  - a) No. Pengenal Tunggal (NIK).
  - b) Blangko Standar Nasional (KK, KTP, Buku, Register, Akta Catatan Sipil).
  - c) Formulir-formulir Standar Nasional.

Implementasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) online, yang telah diatur dalam Keputusan Presiden (Keppres) No 88/2004 tentang Pengelolaan Administrasi Kependudukan dan Permendagri No 18/2005 tentang Administrasi Kependudukan, pada hakekatnya bahwa upaya Tertib Dokumen Kependudukan atau Tertib Administrasi Kependudukan, tidak sekedar pengawasan terhadap pengadaan blangko-blangko yang dipersyaratkan dalam penerbitan dokumen, tapi hendaknya harus tersistem, konkrit dan pragmatis. Artinya mudah difahami oleh penduduk dan diyakini bermakna secara hukum berfungsi melindungi, mengakui atau mengesahkan status kependudukan atau peristiwa vital (*vital event*) yang dialami penduduk, sehingga dibutuhkan oleh penduduk karena dapat

memudahkan atau melancarkan urusannya dalam kehidupan sehari-hari. Dengan kata lain dokumen kependudukan memiliki insentif atau benefit bagi si pemegang dokumen atau penduduk.

Tujuan dari adanya sistem informasi administrasi kependudukan ini untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil yang berorientasi kepada kepuasan dan kemitraan masyarakat menuju terciptanya data dan informasi kependudukan yang akurat, sistem ini juga diharapkan dapat mewujudkan terciptanya tata pemerintahan yang baik. Juga dapat memberikan kemudahan pelayanan dari suatu instansi untuk melakukan proses yang berhubungan dengan masalah kependudukan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan proses pendaftaran penduduk.

Kemudian lebih formal dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 37 tahun 2007 bahwa Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan bertujuan:

1. Peningkatkan kualitas pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
2. Menyediakan data dan informasi skala nasional dan daerah mengenai hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang akurat, lengkap, mutakhir dan mudah diakses;
3. Mewujudkan pertukaran data secara sistemik melalui sistem pengenal tunggal, dengan tetap menjamin kerahasiaan.

## 5. Manfaat Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

Manfaat yang diambil dari rancangan sistem ini adalah untuk memberikan suatu kemudahan dalam segala proses yang berhubungan dengan kependudukan. Juga sebagai alat bagi instansi untuk membuat proses pendataan menjadi lebih efektif dan efisien dalam rangka memberikan pelayanan bagi masyarakat.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam hal ini diharapkan sebagai bentuk pelayanan yang berkualitas tinggi, karena merupakan sistem yang menggunakan teknologi yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan tersebut.

### E. Program e-KTP

KTP Elektronik atau untuk selanjutnya disebut e-KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup.

Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya (Pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Adminduk).

Penerapan KTP Elektronik (e-KTP) bersumber dari Undang-Undang no. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang diperjelas dalam Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan serta Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 mengenai Penerapan KTP Berbasis NIK Secara Nasional serta Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerapan KTP Berbasis NIK Secara Nasional.

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

1. Menghindari pajak.
2. Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat di seluruh kota.
3. Mengamankan korupsi.
4. Menyembunyikan identitas (misalnya oleh para teroris).

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

bentuk wajah, dan bentuk gigi. Pada e-KTP, yang digunakan adalah sidik jari. Tujuan penggunaan biometrik pada e-KTP adalah sebagai berikut:

1. Mencegah adanya pemalsuan dengan biometrik, autentikasi dilakukan dua tahap, yakni:
  - *what you have* (apa yang kamu punya) melalui fisik kartu e-KTP
  - *what you are* (seperti apa kamu) melalui identifikasi biometrik

Jika terjadi kehilangan kartu, maka orang yang menemukan kartu e-KTP milik orang lain tidak akan dapat menggunakannya karena akan dicek kesamaan biometriknya.

2. Mencegah adanya penggandaan dengan e-KTP, seluruh rekaman sidik jari penduduk akan disimpan di AFIS (*Automated Fingerprint Identification System*) yang berada di pusat data di Jakarta.

Selain tujuan yang hendak dicapai, manfaat e-KTP diharapkan dapat dirasakan sebagai berikut:

1. Identitas jati diri tunggal.
2. Tidak dapat dipalsukan.
3. Tidak dapat digandakan.
4. Dapat dipakai sebagai kartu suara dalam pemilu atau pilkada.

Struktur e-KTP sendiri terdiri dari sembilan *layer* yang akan meningkatkan pengamanan dari KTP konvensional. *Chip* ditanam di antara plastik putih dan transparan pada dua *layer* teratas (dilihat dari depan). *Chip* ini memiliki antena didalamnya yang akan mengeluarkan gelombang jika digesek. Gelombang inilah yang akan dikenali oleh alat pendeteksi e-KTP sehingga dapat diketahui apakah KTP tersebut berada di tangan orang yang benar atau tidak. Proses perekaman e-KTP dengan sembilan *layer*, tahap pembuatannya cukup banyak, diantaranya:

1. *Hole punching*, yaitu melubangi kartu sebagai tempat meletakkan *chip*.
2. *Pick and pressure*, yaitu menempatkan *chip* di kartu.
3. *Implanter*, yaitu pemasangan antenna (pola melingkar berulang menyerupai spiral)
4. *Printing*, yaitu pencetakan kartu.
5. *Spot welding*, yaitu pengepresan kartu dengan aliran listrik.
6. *Laminating*, yaitu penutupan kartu dengan plastik pengaman.

Kegunaan *chip* di dalam KTP Elektronik atau e-KTP antara lain sebagai berikut:

1. Sebagai alat penyimpanan data elektronik penduduk yang diperlukan, termasuk data biometrik
2. Data yang termuat dalam chip dapat dibaca secara elektronik dengan alat tertentu (Card Reader) dimana saja.
3. Dilengkapi dengan pengaman data di dalam chip itu sendiri.
4. Dapat berfungsi untuk berbagai kebutuhan dengan chip yang dimaksud (ID Card, ATM Card, Acces Card) dan relatif mudah diintegrasikan dengan sistem yang lain.

*Dengan melihat tahap pembuatan e-KTP seperti yang telah di jelaskan di atas, kita dapat menilai bahwa KTP Elektronik tersebut memang mempunyai proses pembuatan yang cukup rumit dan membutuhkan waktu yang lama. Dalam pembuatan e-KTP juga memerlukan peralatan serta teknik khusus. Diharapkan KTP Elektronik tersebut dapat benar-benar memberikan manfaat yang dapat di pergunakan sesuai dengan fungsinya.*

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



## BAB III

### METODE PENELITIAN

Langkah-langkah yang akan diambil dalam melaksanakan suatu penelitian bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dan relevan serta memperoleh informasi yang lengkap. Maka suatu penelitian memerlukan adanya metode yang sistematis dan tepat, sehingga terdapat keyakinan akan suatu kebenaran yang akan diperoleh dari penelitian yang dilakukan. Mengenai pengertian metode penelitian, Suharsini (1989:74) menyatakan bahwa metode adalah suatu cara yang dipakai dalam mengumpulkan data.

Menurut Hasan dalam Koentjaraningrat, (1985:7) bahwa metode menyangkut masalah cara, yaitu cara kerja untuk dapat memahami obyek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan. Kemudian batasan penelitian menurut Koentjaraningrat dalam (Ismani,1991:3) adalah:

“..segala aktivitas yang didasarkan disiplin ilmiah untuk mengumpulkan, mengklasifikasikan, menganalisa dan menginterpretasikan fakta-fakta serta hubungan antara fakta-fakta alam, masyarakat, kelakuan, hasil kelakuan dan rohani manusia, guna menemukan prinsip-prinsip pengetahuan dan metode-metode baru dalam usaha menanggapi hal-hal tersebut”.

Dari pengertian di atas dapat diartikan bahwa metode penelitian adalah suatu cara untuk menumpulkan, dan mengklasifikasikan fakta-fakta yang ditemui dalam penelitian. Agar suatu penelitian dapat dilakukan dengan baik sehingga dapat dimanfaatkan dalam menganalisa dan menginterpretasikan data tersebut, maka dibutuhkan metode yang sesuai.

### A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Nazir (1998:63) memberikan pengertian tentang metode deskriptif ini sebagai berikut:

“Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan 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”.

Santana K. (2007:68) menyatakan bahwa kerangka penulisan penelitian kualitatif dimulai dengan pokok-pokok (sub pokok) fenomena (berupa fakta-fakta atau data) yang didapat saat melakukan pra riset. Kemudian mererangkakan asumsi-asumsi teoritik dan literature yang dipakai untuk membahas berbagai temuan gejala tersebut dan kemudian dibahas data-data dan fakta-fakta tersebut.

Subyek penelitian dapat saja berupa individu, kelompok, lembaga, maupun masyarakat. Peneliti ingin mempelajari secara intensif latar belakang serta interaksi lingkungan unit-unit sosial yang menjadi subyek. Adapun tujuan studi kasus itu adalah untuk memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat serta karakter yang khas diatas dijadikan suatu hal yang bersifat umum. Dengan demikian penelitian ini berupaya mendiskripsikan, menguraikan, menginterpretasikan permasalahan, kemudian mengambil kesimpulan dari permasalahan tersebut yang disajikan dalam bentuk tulisan secara sistematis terkait Pelayanan e-KTP Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan (studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang)

## B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian kualitatif sangatlah berkaitan dengan perumusan masalah maupun data yang akan dikumpulkan dan diolah untuk kemudian dianalisis. Menurut Moleong (2004:97) fokus pada dasarnya adalah masalah pokok bersumber dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperolehnya melalui kepustakaan ilmiah maupun kepustakaan lainnya. Fokus penelitian yang dimaksud adalah untuk membatasi studi bagi seseorang peneliti dan menentukan sasaran penelitian dapat mengklasifikasikan data yang dikumpulkan, diolah, dan dianalisa dalam suatu penelitian sehingga mempertajam bahasan. Dalam fokus penelitian dapat berkembang sesuai dengan perkembangan masalah penelitian di lapangan, dimana segala sesuatu dalam penelitian ini ditentukan dari hasil akhir pengumpulan data yang sebenarnya di lapangan.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan diatas, maka fokus penelitian ini adalah:

1. Upaya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang dalam pelayanan program e-KTP di Kota Malang
  - a) Sosialisasi dasar hukum penerapan KTP Elektronik.
  - b) Pemutakhiran data kependudukan.
  - c) Penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK).
  - d) Perekaman data KTP Elektronik.
2. Faktor penghambat dalam pelayanan program e-KTP di Kota Malang
  - a) Sumber daya manusia (SDM).
  - b) Infrastruktur yang dipergunakan.dalam penerapan KTP Elektronik

- c) Terbatasnya waktu perekaman KTP Elektronik

### C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terhadap objek yang diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi lokasi penelitian adalah Kota Malang.

Penetapan lokasi penelitian ini didasari oleh pertimbangan sebagai berikut:

1. Kota Malang merupakan salah satu yang mendapat predikat Kota Pelajar, hal dapat dilihat dari banyaknya lembaga pendidikan yang menjadikan banyak orang dari luar kota bahkan dari luar pulau yang mencari pendidikan di Kota Malang hingga banyak yang menjadi penduduk sementara dalam proses belajar mengajar, yang tidak jarang ada yang sampai menjadi penduduk tetap.
2. Kota Malang merupakan kota terbesar kedua di Propinsi Jawa Timur setelah Kota Surabaya dan mempunyai laju pertumbuhan penduduk 3,9% sehingga setiap tahunnya dibutuhkan pelayanan kependudukan yang lebih baik.

Sedangkan situs penelitian adalah tempat dimana peneliti dapat menangkap dan mengetahui keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti guna memperoleh data yang valid dan akurat. Dalam penelitian ini yang menjadi situs penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

#### D. Sumber Data

Suatu penelitian memerlukan data-data yang akurat dan valid yang akan membantu penulis untuk sampai pada suatu kesimpulan tertentu, sekaligus data tersebut akan memperkuat kesimpulan yang dibuat. Adapun yang dimaksud sumber data adalah subyek dari mana data itu dapat diperoleh.

Menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2006:157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan. Selbihnya adalah data tambahan seperti dokumen, foto dan statistik.

Menurut Marzuki (1983:55-56) sumber data merupakan benda dan bergantung pada jenis data, hal atau orang dan tempat dilakukannya penelitian. Jenis data dapat dibedakan menjadi data primer dan data sekunder. Lebih lanjut Marzuki mendefinisikan keduanya sebagai berikut :

1. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kali.
2. Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti, misalnya oleh biro statistik, majalah, keterangan-keterangan dan publikasi lainnya.

Berdasarkan pengertian di atas, maka dalam penelitian ini sumber datanya adalah sebagai berikut :

1. Data primer yang diperoleh langsung dari sumbernya. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dengan wawancara (*interview*) dari informan di lapangan dan pengamatan (*observation*) secara langsung dengan pihak-pihak terkait yang meliputi:

- a. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
  - b. Dan pihak-pihak yang terkait dimana peneliti dapat memperoleh informasi dan data yang diperlukan.
2. Data sekunder yang diperoleh penulis berupa catatan-catatan resmi, dokumen-dokumen, laporan-laporan, paper-paper, karya tulis ilmiah dan data pendukung lainnya yang mendukung data primer sehingga batasan data sekunder mencakup data yang mendukung isi dan pembahasan yang berkaitan dengan penelitian ini.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dapat mempermudah peneliti dalam menghimpun informasi sebanyak-banyaknya yang berkaitan dengan fokus penelitiannya. Arikunto (1990:134) mendefinisikan teknik pengumpulan data sebagai cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang dimana cara tersebut menunjuk pada sesuatu yang abstrak, tidak dapat diwujudkan dalam benda yang kasat mata tetapi dapat dipertontonkan penggunaannya.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### **1. Wawancara**

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan proses tanya jawab antara dua orang atau lebih untuk mendapatkan informasi atau keterangan secara langsung yang sifatnya terstruktur dan dilakukan secara terarah, dengan berpedoman pada pedoman interview yang telah dipersiapkan.

## 2. Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengamatan dan pencatatan secara langsung terhadap obyek penelitian dan juga pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang diteliti, guna memperoleh data yang aktual.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mencatat dan memanfaatkan data-data yang ada di instansi yang berkaitan dengan penelitian yang berupa dokumen-dokumen yang berasal dari arsip-arsip yang mendukung fokus penelitian. Data-data ini dapat bersumber dari bahan-bahan tertulis, dokumen-dokumen, laporan-laporan resmi, peraturan perundang-undangan, tulisan ilmiah, penelitian terdahulu atau arsip-arsip pendukung lainnya.

## F. Instrumen Penelitian

Terkait dengan teknik pengumpulan data dibutuhkan alat yang digunakan untuk memperoleh data (instrumen penelitian). Maka dalam penelitian ini penulis menggunakan instrumen penelitian antara lain :

### 1. Peneliti sendiri

Ciri khas penelitian kualitatif tidak dapat dipisahkan dari pengamatan berperan serta, namun peranan penelitalah yang menentukan keseluruhan skenarionya. (Moleong, 2006: 163).

### 2. Interview Guide

Dalam hal ini penulis menggunakan petunjuk umum wawancara dengan membuat kerangka dan garis besar pihak-pihak yang ditanyakan dalam proses wawancara.

### 3. Field Notes

*Field notes* menurut Bogdan dan Biklen (dalam Moleong, 2006: 209) adalah catatan tertulis tentang apa yang didengar, dilihat, dialami dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data dan refleksi terhadap data dalam penelitian kualitatif.

### 4. Dokumentasi

Dalam hal ini penulis menggunakan data sekunder yang tentunya berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data ini dapat diperoleh dari arsip-arsip maupun dokumen-dokumen yang mendukung dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan alat tulis-menulis, alat perekam, kamera dan fotokopi dokumentasi untuk mendapatkan data.

### G. Analisis Data

Setelah data-data yang diperoleh dari studi pustaka dan riset lapangan, maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data, karena tidak ada gunanya data yang diperoleh jika tidak dianalisis.

Analisis data kualitatif menurut Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2006:248) adalah :

”Upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceriterakan pada orang lain”.

Analisis data berfungsi untuk memberikan makna yang berguna dalam mencapai suatu kesimpulan yang digunakan untuk memecahkan permasalahan

penelitian. Hasil analisis data nantinya akan banyak berupa kata-kata, angka serta tidak menutup kemungkinan berupa tabel maupun grafik yang dapat membantu memberikan penjelasan. Dengan menggunakan analisis data kualitatif diharapkan nantinya dapat membantu peneliti dalam mendiskripsikan situasi dan kondisi yang terjadi di lapangan dengan apa adanya.

Penelitian ini menggunakan metode analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1992:16-17) dimana analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan, yaitu:

1. Reduksi data

Merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Hal ini bertujuan untuk mempertajam, menggolongkan, menyortir dan mengorganisasikan data.

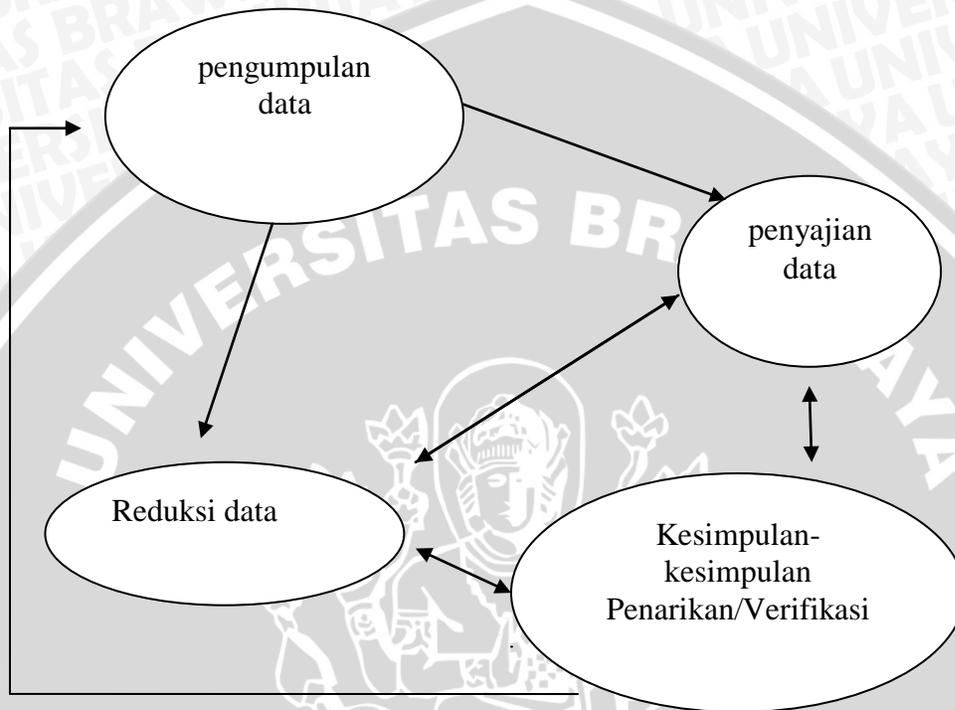
2. Penyajian data

Berupa sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dalam penelitian ini berupa tabel, gambar, hasil wawancara dan data-data dokumentasi lain yang mendukung.

3. Menarik kesimpulan atau verifikasi

Merupakan akhir dari kegiatan analisis data, yang berupa penarikan kesimpulan dengan cara meninjau ulang data-data yang diperoleh di lapangan agar data tersebut valid. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan longgar, tetap terbuka

dan semakin lama menjadi lebih rinci berdasarkan kumpulan-kumpulan data yang diperoleh di lapangan, kemudian dilakukan analisis untuk memperoleh gambaran yang sebenarnya.



**Gambar 1**

### **Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif**

Sumber: Matthew B. Miles dan Michael A. Hubberman dalam Sugiyono (2005, hal 16-19)

Dari gambar mengenai Analisis Data Model Interaktif dapat kita simpulkan bahwa, penelitian dimulai dengan pengumpulan data di lapangan yang kemudian disajikan dalam bentuk gambar, lampiran serta penjelasan. Dari data yang disajikan tersebut dipilih dan memusatkan perhatian kepada penyederhanaan, pengabstraksian dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Hal

ini bertujuan mempertajam, menggolongkan, menyortir dan mengorganisasikan data. Kegiatan terakhir yang dilakukan adalah menarik kesimpulan atau verifikasi. Hal ini merupakan akhir dari kegiatan analisis data, yang berupa penarikan kesimpulan dengan cara meninjau ulang data-data yang diperoleh di lapangan agar data tersebut valid.. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan longgar, tetap terbuka dan semakin lama menjadi lebih rinci berdasarkan kumpulan-kumpulan data yang diperoleh di lapangan, kemudian dianalisis untuk memperoleh gambaran yang sebenarnya.



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Gambaran Umum tentang Kota Malang

###### a. Kondisi Geografis

Kota Malang terkenal dengan semboyan Tri Bina Cita yaitu sebagai Kota Pendidikan, Kota Industri dan Kota Pariwisata yang mencerminkan profil potensi ekonomi daerah tersebut. Kota Malang merupakan salah satu otonom dan merupakan kota besar kedua di Jawa Timur setelah Surabaya. Sebagai kota besar, Kota Malang tidak lepas dari permasalahan sosial dan lingkungan.

Kota yang pernah dianggap mempunyai tata kota yang terbaik di antara kota-kota Hindia Belanda ini, kini banyak dikeluhkan warganya seperti tingkat kemacetan yang tinggi serta tidak teraturnya lalu lintas, suhu udara yang makin panas, sampah yang berserakan. Namun dibalik semua permasalahan tata kotanya, pariwisata Kota Malang mampu menarik perhatian dari kalangan luas. Dari segi geografis, Kota Malang diuntungkan dengan keindahan alam yang sangat indah. Sebagaimana diketahui secara umum Kota Malang letaknya berada di tengah-tengah wilayah Kabupaten Malang dan secara astronomis terletak pada posisi ketinggian antara 440m-667m di atas permukaan laut, serta 112.06°-112.07° Bujur Timur, 7.06°-8.02° Lintang Selatan. Batas wilayah sebagai berikut:

Sebelah Utara : Kec. Singosari dan Kec. Karangploso Kab. Malang

Sebelah Timur : Kec. Pakis dan Kec. Tumpang Kab. Malang

Sebelah Selatan : Kec. Tajinan dan Kec.Pakisaji Kab. Malang

Sebelah Barat : Kec. Wagir dan Kec.Dau Kab. Malang

Kondisi iklim Kota Malang selama tahun 2008 tercatat rata-rata suhu udara berkisar antara 22,7°C sampai 25,1°C. Sedangkan suhu maksimum mencapai 32,7°C dan suhu minimum 18,4°C. Rata-rata kelembaban udara berkisar 79% - 86%, dengan kelembaban maksimum 99% dan minimum mencapai 40%.

Seperti umumnya daerah lain di Indonesia, Kota Malang mengikuti perubahan putaran 2 iklim, musim hujan dan musimkemarau. Dari hasil pengamatan StasiunKlimatologiKarangplosoCurah hujan yang relatif tinggi terjadi pada bulan Pebruari, Nopember, dan Desember.Sedangkan pada bulan Juni dan September curah hujan relatif rendah.Kecepatan angin maksimum terjadi di bulan Mei, September dan Juli.

Pada masa penjajahan kolonial Belanda, daerah Malang dijadikan wilayah “Gemente” (Kota). Sebelum tahun 1964, dalam lambang Kota Malang terdapat tulisan; “Malang namaku, maju tujuanku” terjemahan dari “ Malangnominor, sursummoveor”. Ketika kota ini merayakan hari ulang tahun nya yang ke-50 pada tanggal 1 April 1964, kalimat-kalimat tersebut diubah menjadi “Malangkucecwara”

Luas wilayah Kota Malang sebesar 110,06 km<sup>2</sup>yang terbagi dalam lima kecamatan yaitu Kecamatan Kedungkandang, Sukun, Klojen, Blimbing dan Lowokwaru. Potensi alam yang dimiliki Kota Malang adalah letaknya yang cukup tinggi yaitu 440 – 667 meter di atas permukaan air laut. Salah satu lokasi yang paling tinggi yaitu 440 – 667 meter di atas permukaan air laut. Salah satu lokasi yang paling tinggi adalah PegununganBuring yang terletak disebelah timur Kota Malang. Dari

atas pegunungan ini terlihat jelas pemandangan yang indah antara lain dari arah Barat terlihat barisan Gunung Kawi dan Panderman, sebelah utara Gunung Arjuno, Sebelah Timur Gunung Semeru dan jika melihat kebawah terlihat hamparan Kota Malang. Sedangkan sungai yang mengalir di Wilayah Kota Malang adalah Sungai Brantas, Amprong dan Bango.

Tabel 1

Luas Kecamatan (km<sup>2</sup>) Persentase terhadap Luas Kota

No	Kecamatan	Luas Kecamatan (Km <sup>2</sup> )	Persentase Terhadap luas Kota
1	Kedungkandang	39,89	36,24
2	Sukun	20,97	19,05
3	Klojen	8,83	8,02
4	Blimbing	17,77	16,15
5	Lowokwaru	22,60	20,53
Jumlah		110,06	100,00

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Malang Tahun 2009

### b. Pemerintahan

Seperti halnya kebanyakan kota-kota lain di Indonesia pada umumnya, Kota Malang modern tumbuh dan berkembang setelah hadirnya administrasi Kolonial Hindi Belanda. Fasilitas umum direncanakan sedemikian rupa agar memenuhi

kebutuhan keluarga Belanda. Seperti halnya ketika mulai diopersikannya jalur keretaapi pada tahun 1879.

Karena adanya pembangunan yang pesat menyebabkan bnyaknya penduduk dari daerah lain yang bekerja di kota Malang sehingga banyak pula yang ingin menetap dan menjadi penduduk tetap di Kota Malang. Berbagai kebutuhan masyarakat pun menjadi semakin meningkat dalam berbagai kegiatan, akibatnya terjadilah perubahan tata guna tanah untuk pembangunan yang dilakukan oleh masyarakat dan pemerintah, daerah yang terbangunbermunculan tanpa terkendali. Perubahan fungsi lahan mengalami perubahan sangat pesat, seperti dari fungsi pertanian menjadi perumahan dan industri. Kesan diskriminatif masih terlihat hingga sekarang, misalnya “ IjenBoulevard” dan kawasan sekitarnya.

Pada mulanya hanya dinikmati oleh keluarga-keluarga Belanda dan Bangsa Eropa lainnya, sementara penduduk pribumi harus puas bertempat tinggal di pinggirankota dengan fasilitas yang kurang memadai. Kawasan perumahan itu sekarang menjadi monument hidup dan seringkali dikunjungi oleh keturunan keluarga-keluarga Belanda yang pernah bermukim di sana.

Pada tahun 1767 Kompeni memasuki Kota sampai tahun 1821 kedudukan Pemerintah Belanda di pusatkan di sekitar kali Brantas. Tahun 1824 Malang mempunyai AsistenResiden sedangkan pada tahun 1882 rumah-rumah di bagian barat Kota di dirikan dan Kota didirikan alun-alun di bangun. Pada 1 April 1914 Malang ditetapkan sebagai Kotapraja, sampai akhirnya Malang diduduki Jepang pada 8 Maret 1942. Pada 21 September 1945, Malang masuk wilayah Republik Indonesia, tetapi pada tanggal 22 Juli 1947 Malang diduduki Belanda sampai akhirnya Pemerintah

Republik Indonesia kembali memasuki Kota Malang pada tanggal 2 Maret 1947 dan pada tanggal 1 Januari 2001 ditetapkan menjadi Pemerintah Kota Malang.

Tabel 2  
Pegawai Negeri Sipil menurut Tingkat Kepangkatan dan Jenis Kelamin

No	Tingkat Golongan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	IV/d	0	0	0
2	IV/c	15	2	17
3	IV/b	77	55	132
4	IV/a	711	1.455	2.166
5	III/d	528	916	1.444
6	III/c	425	583	1.008
7	III/b	388	350	747
8	III/a	444	504	948
9	II/d	142	112	254
10	II/c	207	219	426
11	II/b	203	143	346
12	II/a	454	76	530
13	I/d	103	1	104
14	I/c	55	5	60
15	I/b	19	0	19
16	I/a	23	1	24
Jumlah		3.794	4.431	8.225

Sumber: Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang Tahun 2009

Dari lima kecamatan yang ada terbagi atas 57 kelurahan. Berdasarkan klasifikasi dari kemampuan kelurahan dalam membangun wilayahnya tercatat seluruh kelurahan masuk ke dalam kategori kelurahan Swa Sembada. Artinya hampir seluruh kelurahan yang ada telah mampu menyelenggarakan pemerintahannya dengan mandiri. Dalam menyelenggarakan pemerintahan, aparatur pemerintah sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat mempunyai peran yang penting menyelenggarakan berbagai tugas baik itu tugas-tugas umum pemerintahan, tugas pembangunan maupun dalam tugas dalam pelayanan kepada masyarakat (publik).

Berdasarkan data dari Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang tercatat 8.225 Pegawai Negeri Sipil yang berada di bawah Pemerintahan Kota Malang. Pelayanan terhadap masyarakat yang dapat diberikan oleh para aparatur pemerintah antara lain penerbitan akte kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian dan pengangkatan anak. Selain itu juga diterbitkan berbagai sertifikat hak atas tanah. Pemerintah Kota Malang selalu berusaha meningkatkan kemampuan aparturnya baik melalui pendidikan formal maupun informal. Aspirasi politik masyarakat Kota Malang berjalan dengan baik melalui beberapa partai besar.

### **c. Penduduk**

Penduduk merupakan pelaku sekaligus sasaran pembangunan. Sehingga data penduduk merupakan data pokok yang perlu diketahui karakteristiknya., (kuantitas, distribusi, komposisi dan kualitas) untuk mengetahui potensi maupun kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan dalam rangka menuju subyek yang berkualitas. Jumlah penduduk Kota Malang pada tahun 2003 adalah 768.000 jiwa, sedangkan jumlah penduduk pada tahun 2010 adalah 892.323 jiwa dengan tingkat pertumbuhan 3,9%

per tahun. Sebagian besar penduduk Kota Malang adalah suku Jawa, serta sejumlah suku-suku minoritas seperti Madura, Arab, dan Tionghoa. Agama mayoritas adalah Islam, didikuti dengan Protestan, Katolik, Hindu, Buddha, dan Kong Hu Chu.

Tabel 3

Banyaknya Penduduk Kecamatan menurut Jenis Kelamin dan Rasio Jenis kelamin

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk Laki-Laki	Jumlah Penduduk Perempuan	Jumlah	Rasio Jenis Kelamin
1	Kedungkandang	85.247	84.533	169.780	100,40
2	Sukun	101.959	100.783	202.742	101,80
3	Klojen	101.245	100.709	201.954	89,98
4	Blimbing	99.386	99.262	198.648	98,68
5	Lowokwaru	58.739	60.460	181.854	104,19
	Jumlah	446.576	445.747	892.323	99,87

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang tahun 2010

Dapat dilihat pada tabel di atas menerangkan data kependudukan sangat diperlukan dalam perencanaan dan evaluasi pembangunan karena penduduk merupakan subyek dan sekaligus sebagai obyek pembangunan. Data penduduk dapat diperoleh melalui beberapa cara yaitu melalui Sensus Penduduk, Registrasi Penduduk, dan survei-survei kependudukan.

Menurut hasil Proyeksi Penduduk Kota Malang memiliki luas 110.06 Km<sup>2</sup>. Kota dengan jumlah penduduk sampai dengan tahun 2010 sebesar 892.323 jiwa yang terdiri dari 446.576 jiwa penduduk laki-laki, dan penduduk perempuan sebesar 445.747 jiwa. Kepadatan penduduk kurang lebih 7.420 jiwa per kilometer

persegi. Tersebar di 5 kecamatan (Klojen = 201.954 jiwa, Blimbing- 198.648 jiwa, Kedungkandang = 169.780 jiwa, Sukun = 202.742 jiwa, dan Lowokwaru = 181.854 jiwa). Terdiri dari 57 kelurahan, 526 unit RW dan 3.935 unit RT. Dengan demikian rasio jenis kelamin penduduk Kota Malang sebesar 99,87. Ini artinya bahwa setiap 100 penduduk perempuan terdapat 99 penduduk laki-laki.

#### **d. Gelar yang disandang Kota Malang**

##### **1. Paris of Java**

Karena kondisi alamnya yang indah, iklimnya yang sejuk dan kotanya yang bersih, bagaikan kota “PARIS” nya Jawa Timur.

##### **2. Kota Pesiar**

Kondisi alam yang elokmenawan, bersih, sejuk, tenang dan fasilitas.wisata yang memadai merupakan ciri-ciri sebuah kota tempat berlibur

##### **3. Kota Peristirahatan**

Suasana Kota yang damai sangat sesuai untuk beristirahan, terutama bagi orang dari luar kota Malang, baik sebagai turis maupun dalam rangka mengunjungi keluarga/famili.

##### **4. Kota Pendidikan**

Situasi kota yang tenang, penduduknya ramah, harga makanan yang relative murah dan fasilitas pendidikan yang memadai sangat cocok untuk belajar atau menempuh pendidikan.

##### **5. Kota Militer**

Terpilih sebagai kota Kesatrian. Di Kota Malang ini didirikan tempat pelatihan militer, asrama dan mess perwiradisekitar lapangan Rampal., dan pada jaman Jepang dibangun lapangan terbang “Sundeng” di kawasan Perumnas sekarang.

#### 6 Kota Sejarah

Sebagai kota yang menyimpan misteri embriotumbuhnya kerajaan-kerajaan besar, seperti Singosari, Kediri, Mojopahit, Demak dan Mataram. Di Kota Malang juga terukir awal kemerdekaan Republik bahkan Kota Malang tercatat masuk nominasiakan dijadikan Ibukota Negara Republik Indonesia.

#### 7. Kota Bunga

Cita-cita yang merebakdihati setiap wargakota senantiasa menyemarakkan sudut kota dan tiap jengkal tanah warga dengan warna warni bunga.

#### e. Visi dan Misi

##### Visi

Pemerintah Kota Malang dalam pelaksanaan pembangunan berpedoman pada PROPEDA dimana dialamnya termuat Visi Kota Malang, yaitu : “Terwujudnya Kota Malang yang mandiri, berbudaya, sejahtera dan berwawasan lingkungan”.

Mandiri, artinya bahwa kedepan Kota Malang diharapkan mampu membiayai sendiri seluruh penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan dengan memanfaatkan segala sumber daya lokal (SDA, Potensi Daerah SDM yang dimiliki).

Berbudaya, artinya bahwa pelaksanaan otonomi daerah tetap mengedepankan nilai-nilai Ke-Tuhanan, nilai-nilai kemanusiaan dan nilai-nilai kehidupan sosial masyarakat Kota Malang dan mengembangkan pendidikan untuk mengantisipasi perkembangan Kota Malang menuju Kota Metropolitan.

Sejahtera, artinya bahwa pelaksanaan pembangunan yang di laksanakan di Kota Malang kesemuanya diarahkan pada peningkatan kesejahteraan masyarakat kota, baik secara materuil maupun spirituil.

Berwawasan Lingkungan, artinya bahwa pelaksanaan pembangunan yang di laksanakan tetap berupaya untuk menjaga kelestarian alam dan kualitas lingkungan serta pemukiman Kota Malang.

### **Misi**

Dalam rangka mewujudkan Visi Kota Malang tersebut, penjabaran Misi Kota Malang untuk tahun 2009 - 2014 adalah :

- a.Mewujudkan dan Mengembangkan Pendidikan yang Berkualitas;
- b.Mewujudkan Peningkatan Kesehatan Masyarakat;
- c.Mewujudkan Penyelenggaraan Pembangunan yang Ramah Lingkungan;
- d.Mewujudkan Pemerataan Perekonomian dan Pusat Pertumbuhan Wilayah Sekitarnya;
- e.Mewujudkan dan Mengembangkan Pariwisata yang Berbudaya;
- f.Mewujudkan Pelayanan Publik yang Prima.

## **2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang**

### **a. Sejarah Singkat**

Dalam Undang-Undang No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dalam Bab VIII disebutkan mengenai Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pasal 82 yang menjelaskan bahwa pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan dilakukan oleh Menteri melalui pembangunan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan sedangkan ketentuan lebih lanjut mengenai Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan pengelolaannya diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Nomor 6 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah, dan Peraturan Walikota Malang Nomor 61 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang kemudian disusul dengan Peraturan Walikota Malang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Lingkungan Kota Malang.

**b. Visi dan misi**

Seperti halnya instansi-instansi pemerintahan yang lain, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang juga mempunyai Visi dan Misi. Visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang merupakan proyeksi gambaran di masa depan dengan segala dimensinya berdasarkan data realitas sekarang dan berbagai kecenderungan baik internal maupun eksternal. Dengan demikian visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang dapat dinyatakan sebagai berikut:

*“Terwujudnya pusat database kependudukan yang akurat dan aktual berbasis Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK)”*.

Prinsip-prinsip dari visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah:

### 1. Pusat database kependudukan

Guna menghindari kerancuan sumber data kependudukan, fungsi sebagai pusat database kependudukan mutlak menjadi prinsip utama. Semua data dan informasi yang berkaitan dengan kependudukan dihimpun, dikelola, dan dimanfaatkan untuk kepentingan pembangunan.

### 2. Database yang akurat dan aktual

Sebagai pusat database kependudukan, prasyarat utama yang harus dipenuhi adalah akurasi dan aktualitas database. Untuk mencapai level akurasi dan aktualitas data yang tinggi, dilakukan dengan pemutakhiran berkelanjutan melalui pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang terintegrasi.

### 3. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Integrasi pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil harus diakomodasi dalam satu sistem informasi berbasis teknologi terkini yang handal, mempunyai tingkat keamanan yang tinggi, mempermudah dan mempercepat proses pelayanan, serta menyajikan hasil layanan.

Misi merupakan penjabaran dari visi sekaligus sebagai pernyataan apa yang ingin dicapai atau yang menjadi target oleh organisasi. Berdasar dari visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang, maka Misi yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan profesionalisme Sumber Daya Manusia
2. Mengoptimalkan penerapan Sistem Administrasi Kependudukan berbasis teknologi;
3. Memberikan perlindungan hukum dan legalitas identitas penduduk secara administratif
4. Meningkatkan kualitas kinerja pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil secara prima;
5. Memanfaatkan database kependudukan untuk perencanaan pembangunan;
6. Mengoptimalkan dan meningkatkan tertib administrasi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

**c. Motto**

***“Bersama Anda Layanan Kami Prima”***

Makna Motto:

Pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil menganut sistem stelsel pasif, dalam artian bahwa pelayanan diberikan berdasarkan pelaporan yang dilakukan

oleh masyarakat. Sehingga untuk mencapai pelayanan prima harus didukung oleh partisipasi aktif dari seluruh komponen masyarakat.

#### **d. Struktur Organisasi**

Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang didasarkan pada Peraturan Walikota Malang No. 61 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang terdiri dari:

a. Kepala Dinas;

b. Sekretariat, terdiri dari :

- 1) Subbagian Penyusunan Program;
- 2) Subbagian Keuangan;
- 3) Subbagian Umum;

c. Bidang Pencatatan Sipil, terdiri dari :

- 1) Seksi Kelahiran dan Kematian;
- 2) Seksi Perkawinan, Perceraian dan Perubahan;
- 3) Seksi Pengelolaan Dokumen Catatan Sipil;

d. Bidang Kependudukan, terdiri dari :

- 1) Seksi Pendataan;
- 2) Seksi Pendaftaran Penduduk;
- 3) Seksi Transmigrasi;

e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, terdiri dari :

- 1) Seksi Pengelolaan Informasi;

- 2) Seksi Penyuluhan dan Pengaduan;
  - 3) Seksi Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan;
- f. Unit Pelaksana Teknis (UPT);
- g. Kelompok Jabatan Fungsional.

#### **e. Tugas Pokok dan Fungsi**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, dan transmigrasi. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

1. Perumusan atau pelaksanaan kebijakan teknis kependudukan pencatatan sipil;
2. Penyusunan dan pelaksanaan Rencana Strategis dan Rencana Kerja Tahunan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
3. Pelaksanaan pendaftaran penduduk;
4. Pelaksanaan pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK);
5. Penerbitan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Tanda Penduduk Khusus;
6. Pelaksanaan penerbitan dan pengelolaan dokumen catatan sipil;
7. Pencatatan mutasi penduduk dan perubahan data-data penduduk;
8. Pengumpulan dan pengolahan data penduduk dengan hak akses;
9. Pelaksanaan dan fasilitas transmigrasi;

10. Pengelolaan sistem dan pelayanan informasi kependudukan;
11. Pelaksanaan penyuluhan kependudukan dan catatan sipil;
12. Pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kependudukan;
13. Pelaksanaan pencatatan sipil;
14. Pelaksanaan kegiatan bidang pemungutan retribusi;
15. Pelaksanaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, kepustakaan, dan kearsipan;
16. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
17. Penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP);
18. Pelaksanaan fasilitasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan;
19. Pengelolaan pengaduan masyarakat bidang kependudukan & catatan sipil;
20. Pemberdayaan dan pembinaan jabatan fungsional;
21. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi;
22. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Walikota sesuai tugas dan fungsi.

Berdasarkan uraian di atas mengenai fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang, dapat kita simpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang mempunyai fungsi yang menyeluruh berhubungan dengan bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dapat dilihat dari perumusan atau pelaksanaan kebijakan teknis kependudukan pencatatan sipil, pelaksanaan administrasi umum

meliputi penyusunan program, hingga berkaitan dengan pelaksanaan standar pelayanan minimal kepada masyarakat.

Adapun tugas bidang di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang antara lain:

### **1. Kepala Dinas**

Kepala Dinas mempunyai tugas menyelenggarakan tugas pokok dan fungsi mengkoordinasikan dan melakukan pengawasan melekat terhadap unit kerja di bawahnya serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai tugas dan fungsinya.

### **2. Sekretariat**

Sekretariat melaksanakan tugas pokok pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, urusan rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan keputakaan serta kearsipan. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sekretariat mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja);
- b. Pelaksanaan penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA)
- c. Penyusunan dan pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA);
- d. Penyusunan Penetapan Kinerja (PK);
- e. Pelaksanaan dan pembinaanketatausahaan, ketatalaksanaan dan kearsipan;
- f. Pengelolaan urusan kehumasan, keprotokolan dan keputakaan;
- g. Pelaksanaan administrasi dan pembinaan kepegawaian;

- h. Pengelolaan anggaran, barang dan retribusi;
- i. Pelaksanaan administrasi keuangan dan pembayaran gaji pegawai;
- j. Pelaksanaan verifikasi Surat Pertanggungjawaban (SPJ) keuangan;
- k. Pengelolaan urusan rumah tangga dan perlengkapan;
- l. Pengkoordinasian pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
- m. Penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP);
- n. Pelaksanaan fasilitasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan ataupun pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan;
- o. Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP);
- p. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui web site Pemerintah Daerah;
- q. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
- r. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sekretariat terdiri dari Subbagian Penyusunan Program, Subbagian keuangan, Subbagian Umum. Masing-masing Subbagian dipimpin oleh Kepala Subbagian yang dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris. Tugas pokok dan fungsi sub Bagian Sekretariat terdiri dari:

Subbagian Penyusunan Program melaksanakan tugas pokok penyusunan program, evaluasi dan pelaporan. Untuk melaksanakan tugas pokok, Subbagian Penyusunan Program mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja);
- b. Penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA);
- c. Penyusunan dan pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA);
- d. Penyusunan Penetapan Kinerja (PK);
- e. Penyusunan laporan dan dokumentasi pelaksanaan program dan kegiatan;
- f. Pelaksanaan validasi dan pengelolaan data kependudukan dan catatan sipil;
- g. Penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP);
- h. Pelaksanaan fasilitasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan;
- i. Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP);
- j. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui web site Pemerintah Daerah;
- k. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
- l. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Subbagian Keuangan melaksanakan tugas pokok pengelolaan anggaran dan administrasi keuangan. Untuk melaksanakan tugas pokok, Subbagian Keuangan mempunyai fungsi:

- a. Pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA)
- b. Pelaksanaan penatausahaan keuangan
- c. Pelaksanaan verifikasi Surat Pertanggungjawaban (SPJ) keuangan
- d. Penyusunan dan penyampaian laporan penggunaan anggaran
- e. Penyusunan dan penyampaian laporan keuangan semesteran dan akhir tahun
- f. Penyusunan administrasi dan pelaksanaan pembayaran gaji pegawai
- g. Penerimaan, pengadministrasian dan penyetoran retribusi dan atau lain-lain pendapatan yang sah
- h. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi
- i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya

### 3. Bidang Kependudukan

Bidang Kependudukan melaksanakan tugas pokok pengelolaan pendataan penduduk, pendaftaran penduduk, transmigrasi dan mobilitas penduduk.

Untuk melaksanakan tugas pokok, Bidang Kependudukan mempunyai fungsi:

- a. Pengumpulan dan pengolahan data program bidang kependudukan
- b. Penyiapan kebijakan teknis pendataan, pendaftaran penduduk dan transmigrasi
- c. Pengumpulan, pengolahan dan pelaporan data penduduk
- d. Pendataan, pencatatan dan pendaftaran penduduk pemukim keturunan asing dalam pemberian status kewarganegaraan Republik Indonesia
- e. Pendataan dan identifikasi Orang Asing
- f. Pendataan dan identifikasi penduduk rentan administrasi kependudukan

- g. Pendataan dan pengendalian administrasi perpindahan penduduk ke luar negeri
- h. Pelaksanaan fasilitas bimbingan teknis, supervise, konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk
- i. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pendaftaran penduduk
- j. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk dalam sistem administrasi kependudukan yang meliputi:
  - Pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk serta penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK)
  - Pendaftaran perubahan data penduduk
  - Pendaftaran pindah datang penduduk dalam wilayah Republik Indonesia
  - Pendaftaran penduduk yang tinggal di perbatasan antar negara
  - Pendaftaran penduduk rentan administrasi kependudukan
  - Penerbitan dokumen kependudukan hasil pendaftaran penduduk
  - Penatausahaan pendaftaran penduduk
- k. Pelaksanaan pendaftaran penduduk Orang Asing (OA)
- l. Pemrosesan penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Tanda Penduduk Khusus
- m. Pelaksanaan pendistribusian blanko kependudukan dan formulir-formulir kependudukan
- n. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pendaftaran penduduk

- o. Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pendaftaran penduduk

#### **f. Tata Kerja**

Tata kerja yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang adalah:

1. Kepala Dinas dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya menjalankan prinsip-prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan simplifikasi dalam lingkungan Dinas, antar Perangkat Daerah atau dengan instansi lain yang terkait.
2. Kepala Dinas berkewajiban menyusun Rencana Strategis (Renstra) sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya berdasarkan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) sebagai pelaksanaan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) dan Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP).
3. Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi berkewajiban:
  - Melaksanakan prinsip-prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan simplifikasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.
  - Menyusun rencana kerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya berdasarkan Rencana Strategis Dinas sebagai pelaksanaan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) dan penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP).

4. Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi masing-masing bertanggung jawab memberikan bimbingan dan atau pembinaan kepada bawahannya dan melaporkan hasil-hasil pelaksanaan tugas pokok menurut jenjang jabatannya masing-masing sebagai bahan untuk menyusun kebijakan lebih lanjut.
5. Apabila Kepala Dinas berhalangan menjalankan tugasnya, Sekretaris Daerah menunjuk Sekretaris untuk menyelenggarakan tugas Kepala.
6. Apabila Sekretaris berhalangan menyelenggarakan tugas sebagai Kepala Dinas, Sekretaris Daerah menunjuk Kepala Bidang yang mampu atas usul Kepala Dinas untuk menyelenggarakan tugas sebagai Kepala Dinas.
7. Apabila Sekretaris berhalangan menjalankan tugasnya, Kepala Dinas dapat menunjuk Kepala Bidang yang dinilai mampu.
8. Apabila Kepala Bidang berhalangan menjalankan tugasnya, Kepala Dinas dapat menunjuk Kepala Seksi pada Bidang yang dinilai mampu atas usul Kepala Bidang yang bersangkutan untuk melaksanakan tugas sebagai Kepala Bidang.
9. Apabila Kepala Subbagian berhalangan menjalankan tugasnya, Kepala Dinas dapat menunjuk Kepala Subbagian lainnya yang dinilai mampu atas usul Sekretaris untuk melakukan tugas sebagai Kepala Subbagian.
10. Apabila Kepala Seksi berhalangan menjalankan tugasnya, Kepala Dinas dapat menunjuk Kepala Seksi lainnya yang mampu atas usul Kepala Bidang yang bersangkutan untuk melakukan tugas sebagai Kepala Seksi.

## **B. Penyajian Data**

### **1. Upaya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang dalam Pelayanan Program e-KTP di Kota Malang**

#### **a. Sosialisasi Dasar Hukum Penerbitan KTP Elektronik**

Pengertian Administrasi Kependudukan yang biasa disebut dengan singkatan Adminduk dapat dilihat dari Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pasal 1 yang menyatakan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Masih menurut Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat kependudukan. Sedangkan pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana. Berdasarkan pengertian ini maka ruang lingkup administrasi kependudukan meliputi tiga komponen yaitu:

- a. Kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk.

- b. Kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan sipil, dan
- c. Kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Undang-Undang no. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan ini memuat pengaturan dan pembentukan sistem yang mencerminkan adanya reformasi di bidang Administrasi Kependudukan. Salah satu hal penting adalah pengaturan mengenai penggunaan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Nomor Induk Kependudukan (NIK) adalah identitas penduduk Indonesia dan merupakan kunci akses dalam melakukan verifikasi dan validasi data jati diri seseorang guna mendukung pelayanan publik di bidang Administrasi Kependudukan. Sebagai kunci akses dalam pelayanan kependudukan, Nomor Induk Kependudukan (NIK) dikembangkan ke arah identifikasi tunggal bagi setiap penduduk. Nomor Induk Kependudukan (NIK) bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai Penduduk Indonesia dan berkait secara langsung dengan seluruh dokumen kependudukan.

Program KTP Elektronik (e-KTP) sebagai program nasional yang bertujuan sebagai identitas jati diri tunggal berdasar dari Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang kemudian diperjelas melalui Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis

Nomor Induk Kependudukan (NIK) Secara Nasional serta Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) Secara Nasional.

Di dalam Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) Secara Nasional Pemerintah menyediakan perangkat keras, perangkat lunak, dan blanko Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan yang dilengkapi kode keamanan dan rekaman elektronik, serta pemberian bimbingan teknis pelayanan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan. Standar dan spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak, dan blanko Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan diatur dengan Peraturan Menteri. Bimbingan teknis pelayanan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan diselenggarakan oleh Pemerintah dengan peserta dari Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten atau Kota.

Pengadaan perangkat pendukung yang diperlukan dalam penerapan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan serta pemeliharaannya menjadi tanggung jawab Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten atau Kota. Blanko Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi diri dalam pelayanan publik.

Rekaman elektronik berisi biodata, pas photo, dan sidik jari seluruh jari tangan penduduk yang bersangkutan. Sidik jari diambil pada saat pengajuan permohonan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan dengan ketentuan

untuk Warga Negara Indonesia dilakukan di kecamatan, sedangkan untuk orang asing yang memiliki ijin tinggal tetap, dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Rekamansidik jari dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Setiap penduduk wajib Kartu Tanda Penduduk berhak memperoleh KartuTandaPendudukberbasisNomorInduk Kependudukan yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksanayakni Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sesuai domisilipenduduk yang bersangkutan. Setiap penduduk yang telah memiliki Kartu Tanda Penduduk tetapi belum berbasisNomorInduk Kependudukan harusmengajukanpenggantian Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan sesuai domisilipenduduk yang bersangkutan. Pelaksanaan penerbitan dan penggantian Kartu Tanda Pendudukberdasarkan pada pedomanteknis yang ditetapkan oleh Menteri.Apabila Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan mengalami kerusakan, hilang, dan atau tidak dapat dipergunakan,InstansiPelaksanayakni Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menerbitkan Kartu Tanda Pendudukpenggantiberdasarkanpengajuan oleh penduduk yang bersangkutan.

Adapun pembiayaan perangkat keras, perangkat lunak, blangko Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan, dan pemberian bimbingan teknis pelayanan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan oleh Pemerintah dibebankan pada Anggaran Pendapatan danBelanja Negara. Pembiayaan untuk pemeliharaan perangkat keras dan perangkatlunakdanpembiayaan untuk

pengadaan dan pemeliharaan perangkat pendukung dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi dan Kabupaten atau Kota.

Dasar hukum yang jelas dan terperinci memang sangat penting untuk keberhasilan program yang diselenggarakan oleh pemerintah. Keberhasilan dari sebuah program pemerintah tidak hanya dari kesiapan Instansi Pelaksana sebagai pihak yang akan menjalankan program semata, namun dasar hukum yang jelas dan tegas juga menjadi faktor yang harus diperhatikan. Ibu Soelistiyowati selaku Kasi Evaluasi dan Monitoring Pelaporan Bidang Informasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menjelaskan,

*“Dasar hukum penerapan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan sudah jelas, tegas dan terperinci dan hal ini yang menjadi acuan bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai Instansi Pelaksana untuk melaksanakan dan menjalankan dengan optimal”.* (wawancara pada tanggal 14 Mei pukul 10.00)

Hal ini diperkuat oleh Ibu Suparti yang menjadi Kepala Subbag Umum sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

*“Dengan sosialisasi mengenai dasar hukum penerapan E-KTP kepada masyarakat diharapkan dapat lebih meningkatkan partisipasi masyarakat dalam keberhasilan E-KTP ini, karena melihat tingkat pertumbuhan dan perpindahan penduduk yang begitu pesat di Kota Malang maka di harapkan penerapan program E-KTP ini dapat menjadi solusi untuk menertibkan data kependudukan.”* (wawancara pada tanggal 14 Mei 2013 pukul 10.30)

Penerapan Kartu tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan atau yang pada akhirnya disebut dengan istilah Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Malang telah mulai dilaksanakan pada Agustus 2011, sebagaimana dengan seluruh wilayah kota dan kabupaten di Jawa Timur. Sebelum pelaksanaan e-KTP, terlebih dahulu dilaksanakan proses pemutakhiran data kependudukan yang kemudian

berlanjut dengan sosialisasi mengenai program e-KTP dan yang terakhir baru proses perekaman data kependudukan melalui e-KTP.

### **b. Pemutakhiran Data Kependudukan**

Dasar dari pemutakhiran data kependudukan antara lain:

1. Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
4. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Adapun tujuan dari pemutakhiran data di dalam Nomor Induk Kependudukan untuk memutakhirkan data penduduk yang ada di database kependudukan melalui kegiatan pencocokan dan penelitian (COKLIT) dengan menggunakan formulir biodata penduduk. Adapun sasaran dari pemutakhiran data kependudukan yaitu tersedianya database kependudukan yang telah sesuai dengan kondisi terkini dan dapat digunakan sebagai dasar pemberian Nomor Induk Kependudukan kepada setiap penduduk, untuk mendukung tertib administrasi kependudukan, tertib administrasi pelayanan publik serta dalam jangka panjang digunakan sebagai data dasar dalam pembangunan Database Penduduk Nasional.

Manfaat dari pemutakhiran data kependudukan yaitu terwujudnya database kependudukan yang dapat dipergunakan sebagai data atau bahan atau masukan untuk pembangunan database kependudukankabupaten, juga sebagai dasar dalam pemberian Nomor Induk Kependudukan kepada setiap penduduk, untuk mendukung tertib administrasi kependudukan, tertib administrasi pelayanan publik, pelaksanaan pemilu dan untuk pelaksanaan pemilu Kepala Daerah serta dalam jangka panjang digunakan sebagai data dasar dalam Pembangunan Database Penduduk Nasional.

Pentingnya pemutakhiran data kependudukan untuk mendapatkan kondisi terkini setiap penduduk sebagai dasar pemberian Nomor Induk Kependudukan yang pada akhirnya sebagai dasar untuk proses perekaman e-KTP juga disampaikan Ibu Soelistiyowati selaku Kasi Evaluasi dan Monitoring Pelaporan Bidang Informasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil,

*“Di Kota Malang telah berlangsung proses pemutakhiran data kependudukan untuk mendapatkan kondisi terkini setiap penduduk sebagai dasar pemberian Nomor Induk Kependudukan yang pada akhirnya Nomor Induk Kependudukan tersebut di gunakan sebagai dasar proses perekaman data e-KTP.”* (wawancara pada tanggal 15 Mei 2013 pukul 13.30)

Pentingnya pemutakhiran data kependudukan juga di perkuat dengan penjelasan yang disampaikan oleh Ibu Suparti selaku Kepala Subbag Umum sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil,

*“Pemutakhiran data sangat penting untuk mendapatkan data kependudukan secara valid dan akurat, karena data penduduk terkini menjadi rujukan untuk menerbitkan Nomor Induk Kependudukan untuk selanjutnya digunakan untuk proses perekaman data e-KTP”.* (wawancara pada tanggal 15 Mei 2013 pukul 11.00)



**Gambar 2**  
**Alur Prosedur Pencocokan, Penelitian dan Verifikasi Formulir F-1.01**

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang

Pada gambar 2 dijelaskan alur dari prosedur Pencocokan, Penelitian dan Verifikasi Formulir F-1.01 yang mana kemudian digunakan sebagai upaya pemutakhiran data kependudukan agar tercapai database kependudukan secara valid dan akurat. Adapun masing-masing tahapan dari prosedur Pencocokan, Penelitian dan Verifikasi Formulir F-1.01 antara lain bisa dijelaskan sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan mencetak formulir F-1.01 yang berisi tentang elemen data yang perlu dilakukan Pencocokan dan Penelitian serta yang tidak.

Adapun elemen data yang perlu untuk dilakukan Pencocokan dan Penelitian antara lain:

- a) Data Keluarga
- b) Data Individu
- c) Data Orang Tua
- d) Data Administrasi

Sedangkan elemen data yang tidak perlu untuk dilakukan Pencocokan dan Penelitian antara lain:

- a) Kode dan Nama Provinsi (Provinsi tempat pemutakhiran), tidak perlu diperiksa atau diperbaiki karena telah disesuaikan dengan wilayah pemutakhiran.
  - b) Kode dan Nama Kabupaten atau Kota . Kabupaten atau Kota tempat pemutakhiran tidak perlu diperiksa atau diperbaiki karena telah disesuaikan dengan wilayah pemutakhiran.
  - c) Kode dan Nama kecamatan. Kecamatan tempat pemutakhiran tidak perlu diperiksa atau diperbaiki karena telah disesuaikan dengan wilayah pemutakhiran.
  - d) Kode dan nama Kelurahan atau Desa tidak perlu diperbaiki karena telah disesuaikan dengan wilayah pemutakhiran.
  - e) Nomor Kartu Keluarga.
  - f) Nomor Induk Kependudukan.
2. Setelah mencetak formulir F-1.01, Dinas Kependudukan mendistribusikan dan mengembalikan formulir F-1.01 kepada keluarga. Setelah masyarakat melakukan pendataan kembali, petugas dari Dinas Kependudukan

melakukan Pencocokan dan Penelitian mengenai data yang diperlukan  
serat melakukan verifikasi dan validasi data.

3. Setelah pengisian pada formulir F-1.01 Kepala Keluarga mengembalikan formulir kepada RT/RW yang kemudian berlanjut ke tingkat desa atau kelurahan yang berakhir di tingkat kecamatan.
4. Dari kecamatan, formulir F-1.01 dikembalikan kepada Dinas Kependudukan yang kemudian mengadakan verifikasi mengenai data yang masuk. Apabila semua data serta elemen yang tercantum dalam formulir F-1.01 telah sesuai dengan kondisi terkini penduduk, Dinas Kependudukan akan memuat data terkini dari masing-masing penduduk.

### **c. Penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK)**

#### **1. Konsolidasi Data kependudukan**

Konsolidasi Data Kependudukan merupakan sebuah tindakan untuk menghubungkan, mempersatukan sekaligus mensinkronkan data kependudukan dari banyak database Kota dengan database di Data Centre Kependudukan pusat.

Fungsi dan manfaat Konsolidasi Data Kependudukan adalah antara lain:

- 1) Menyelaraskan data kependudukan pusat dan daerah
- 2) Menjaga konsistensi Nomor Induk Kependudukan melalui transaksi daftar kependudukan dan pencatatan sipil antar daerah
- 3) Penerapan standar fungsi dan format data kependudukan yang lengkap dan kredibel

- 4) Pendeteksian secara dini “kecenderungan atau kemungkinan data ganda antar wilayah (antar Kota dan Provinsi)
- 5) Sebagai suatu dasar bagi terwujudnya tertib administrasi kependudukan yaitu, tertib database, tertib Nomor Induk Kependudukan dan tertib dokumen kependudukan

Jika ditemukan Nomor Induk Kependudukan ganda setelah proses Konsolidasi Nasional maka data penduduk tersebut akan dikirimkan ke Kota untuk diverifikasi kembali.

## 2. Penerbitan Nomor Induk Kependudukan

Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan memuat pengaturan dan pembentukan sistem yang mencerminkan adanya reformasi di bidang Administrasi Kependudukan, salah satu hal penting adalah pengaturan mengenai penggunaan Nomor Induk Kependudukan (NIK).

Nomor Induk Kependudukan (NIK) adalah identitas penduduk Indonesia dan merupakan kunci akses dalam melakukan verifikasi dan validasi data jati diri seseorang guna mendukung pelayanan publik di bidang Administrasi Kependudukan.

Berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 disebutkan bahwa:

1. Mewajibkan kepada setiap penduduk untuk memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK). Nomor Induk Kependudukan hanya bisa diterbitkan oleh Instansi Pelaksana melalui aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

2. Nomor Induk Kependudukan wajib dicantumkan dalam dokumen kependudukan dan dijadikan dasar Penerbitan Paspor, Surat Ijin Mengemudi, Nomor Pokok Wajib Pajak, Polis Asuransi, Sertifikasi Hak Atas Tanah dan penerbitan identitas lainnya.

Nomor Induk Kependudukan bersifat unik dan khas, tunggal dan melekat pada diri seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia, berlaku seumur hidup dan selamanya, diberikan Instansi Pelaksana setelah mencatat biodata, kemudian Nomor Induk Kependudukan diterbitkan pada seseorang setelah direkam oleh Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Untuk menjamin autentitas Nomor Induk Kependudukan, bisa diverifikasi melalui 3 faktor, yaitu :

- 1) Faktor Satu, menyatakan “Sesuatu yang Diketahui” misalkan: nama ibu, nama anggota keluarga, tanggal lahir.
- 2) Faktor Kedua, menyatakan “Sesuatu yang Anda Miliki” misalkan: kartu keluarga, ijasah, Aktakelahiran.
- 3) Faktor Ketiga, menyatakan “Sesuatu yang melekat pada diri atau fisik” misalkan: sidik jari. Pada faktor ketiga inilah diterapkan kepada penduduk wajib KTP yang pengambilannya dilakukan pada saat penerbitan KTP Elektronik.

Hal ini ditujukan untuk mendapatkan kebenaran dan kepastian dokumen kependudukan dan dokumen lainnya bagi setiap penduduk. Nomor Induk Kependudukan berperan sebagai kunci akses dalam melakukan verifikasi dan validasi jati diri seseorang guna mendukung pelayanan publik.

Ibu Soelistiyowati selaku Kasi Evaluasi dan Monitoring Pelaporan Bidang Informasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang menjelaskan bahwa:

*“Penerbitan Nomor Induk Kependudukan dalam hal teknisnya dilaksanakan oleh Pemerintah Pusat dalam hal ini Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Jakarta, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang hanya mengirimkan Database kependudukannya saja ke pusat, kemudian menerima kembali Database tersebut dengan dicantumkan Nomor Induk Kependudukan nya”.* (wawancara tanggal 13 mei 2013).

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat terlihat bahwa dalam proses penerbitan Nomor Induk Kependudukan sepenuhnya dilaksanakan oleh Pusat, Nomor Induk Kependudukan tercantum pada setiap dokumen kependudukan sehingga Nomor Induk Kependudukan berfungsi sebagai kunci akses. Nomor Induk Kependudukan diberikan kepada setiap individu penduduk Indonesia dan berlaku sepanjang masa.

Nomor Induk Kependudukan mempunyai 16 (enam belas) yang terdiri dari:

1. 6 (enam) digit pertama memuat kode wilayah (kode Provinsi, Kabupaten atau Kota dan Kecamatan pada saat mendaftar.
2. 6 (enam) digit kedua memuat tanggal, bulan dan tahun kelahiran dan khusus untuk perempuan tanggal lahir ditambah angka 40.
3. 4 (empat) digit terakhir memuat Nomor Induk Kependudukan yang diproses secara otomatis melalui proses Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

:

#### **d. Prosedur Pelayanan Perekaman data e-KTP.**

Penerapan KTP Elektronik (e-KTP) di Kota Malang bersumber dari Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang kemudian diperjelas melalui Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional serta Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

Nomor Induk Kependudukan adalah nomor identitas penduduk yang bersifat unik dan khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia. Nomor Induk kependudukan berlaku seumur hidup dan selamanya, yang diberikan oleh pemerintah dan diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mana yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kepada setiap penduduk setelah dilakukan pencatatan biodata. Nomor Induk Kependudukan terdiri dari 16 digit, 6 digit pertama memuat kode wilayah (kode provinsi, kabupaten atau kota, dan kecamatan). 6 digit kedua harus memuat tanggal, bulan dan tahun kelahiran, khusus untuk perempuan tanggal lahir ditambah angka 40. Sedangkan 4 digit terakhir memuat Nomor Induk Kependudukan yang diproses secara otomatis melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK).

Tata cara penerbitan KTP Elektronik secara massal bagi Penduduk Warga Negara Indonesia menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 9 Tahun 2011 adalah sebagai berikut:

- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten atau Kota membuat dan menyerahkan daftar penduduk wajib Kartu Tanda Penduduk kepada camat atau nama lain.
- b. Camat atau nama lain menandatangani surat panggilan penduduk berdasarkan daftar yang diberikan.
- c. Petugas di kecamatan melalui kepala desa atau lurah menyampaikan surat panggilan kepada penduduk berdasarkan daftar penduduk wajib KTP.
- d. Penduduk yang telah menerima surat panggilan, mendatangi tempat pelayanan KTP Elektronik dengan membawa surat panggilan dan KTP lama bagi yang sudah memiliki KTP
- e. Petugas di tempat pelayanan KTP Elektronik melakukan verifikasi data penduduk secara langsung di tempat pelayanan KTP Elektronik.
- f. Petugas operator melakukan pengambilan dan perekaman pas photo, tanda tangan dan sidik jari penduduk.
- g. Petugas membubuhkan tanda tangan dan stempel tempat pelayanan KTP Elektronik kepada surat panggilan penduduk.
- h. Surat panggilan penduduk sebagai bukti telah dilakukan verifikasi, pengambilan dan perekaman pas photo, tanda tangan dan sidik jari penduduk.
- i. Petugas operator melakukan penyimpanan data dan biodata penduduk ke dalam database di tempat pelayanan KTP Elektronik.

- j. Data yang disimpan dalam database dikirim melalui jaringan komunikasi data ke server *Automated Fingerprint Identification System* di pusat data Kementerian Dalam Negeri.
- k. Data penduduk disimpan dan dilakukan proses identifikasi ketunggalanjatidiri seseorang.
  1. Hasil identifikasi sidik jari penduduk, apabila:
    1. Identitas tunggal, data dikembalikan ke tempat pelayanan KTP Elektronik.
    2. Identitas ganda, dilakukan klarifikasi dengan tempat pelayanan KTP Elektronik.
- m. Kementerian Dalam Negeri melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Catatan melakukan personalisasi data yang sudah diidentifikasi ke dalam blanko Kartu Tanda Penduduk Elektronik.
- n. Setelah dilakukan personalisasi, Kementerian Dalam Negeri melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Catatan Sipil mendistribusikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten atau Kota yang kemudian diteruskan ke tempat pelayanan KTP Elektronik.
- o. Petugas di tempat pelayanan KTP Elektronik, menerima KTP Elektronik dan melakukan verifikasi melalui pemadansidik jari penduduk 1:1

Adapun alur pelayanan perekaman data KTP Elektronik secara lebih mudah di pahami dapat kita lihat melalui gambar di bawah ini:



**Gambar 3**

**Tahap Awal Penerapan KTP Elektronik Berbasis NIK**

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang

Pada gambar 3 merupakan proses atau tahap awal di dalam penerapan KTP Elektronik berbasis Nomor Induk Kependudukan. Sidik Jari penduduk wajib KTP merupakan faktor penting di dalam penerbitan KTP Elektronik karena ini menjadi salah satu instrument dalam database kependudukan berbasis Nomor Induk Kependudukan. Di dalam chip yang terdapat pada KTP Elektronik memuat biodata penduduk yang terdiri dari Nomor Induk Kependudukan, Nama lengkap, Jenis kelamin, Tanggal lahir, Tempat lahir dan seterusnya.

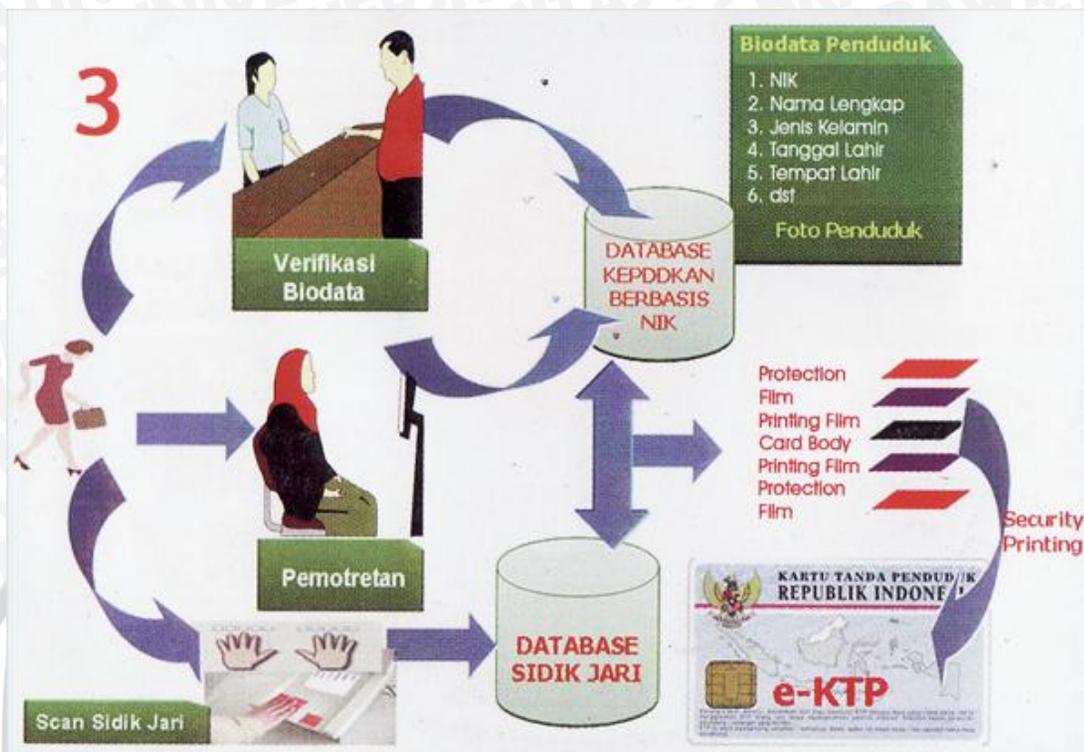


Gambar 4

#### Tahap Lanjutan Penerapan KTP Elektronik Berbasis NIK

Sumber ; Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang

Pada tahap berikutnya, penerapan KTP Elektronik berbasis NIK dapat digunakan pada aspek pelayanan publik yang lebih luas. Sidik jari yang digunakan dalam database kependudukan menjadi elemen penting dalam hubungannya dengan pemenuhan layanan publik masyarakat. Dengan data kependudukan yang berisi biodata penduduk, sidik jari yang telah dinyatakan valid dan disimpan pada database pelayanan publik menjadikan KTP Elektronik yang dimiliki penduduk



Gambar 5

### Tahap Akhir Penerapan KTP Elektronik Berbasis NIK

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang

Proses Perekaman KTP Elektronik atau yang lebih dikenal dengan e-KTP di Kota Malang telah berlangsung kurang lebih selama dua tahun terhitung dari awal peluncuran program e-KTP. Tahap awal peluncuran program e-KTP berlangsung pada tahun 2010 yang diawali dengan tahap pemutakhiran data kependudukan dengan tahapan verifikasi dan validasi data penduduk sesuai dengan kondisi terkini yang dimiliki oleh penduduk. Validasi data kependudukan diperlukan untuk penerbitan Nomor Induk Kependudukan yang menjadi tahap selanjutnya dari penerapan e-KTP. Nomor Induk Kependudukan (NIK) berisi biodata terkini penduduk. Tahap terakhir dalam penerapan e-KTP adalah proses perekaman data penduduk.

Proses Perekaman KTP Elektronik (e-KTP) berbasis NIK di Kota Malang dilaksanakan di masing-masing kecamatan. Namun tidak hanya berlangsung di masing-masing kecamatan, namun Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang sebagai Instansi Pelaksana program e-KTP mempunyai upaya agar tenggat waktu dari Pemerintah Pusat untuk menyelesaikan perekaman e-KTP kepada penduduk wajib KTP. Adapun beberapa upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil antara lain dengan melaksanakan perekaman e-KTP secara keliling (mobile).

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang dalam rangka perekaman e-KTP secara mobile benar-benar sangat bermanfaat bagi masyarakat Kota Malang. Hal ini benar-benar dirasakan oleh masyarakat pekerja yang terikat oleh waktu dari tempat mereka bekerja. Mereka tidak bisa mengikuti proses perekaman e-KTP dalam waktu yang sudah dijadwalkan oleh Dinas Kependudukan, oleh karena itu mereka memanfaatkan fasilitas perekaman e-KTP secara mobile karena mereka dapat lebih mengatur waktu.

## 2. Faktor penghambat dalam pelayanan program e-KTP di Kota Malang

### a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Dalam pelayanan e-KTP di Kota Malang, sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu faktor utama di dalam pelaksanaannya. Hal ini dikarenakan dalam pelayanan perekaman e-KTP hampir semua proses perekaman dilakukan secara manual, dimana dalam hal ini petugas dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas yang penting dalam keberhasilan perekaman e-KTP di Kota Malang.

Dalam pelaksanaan proses perekaman e-KTP, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang mengalami kendala, yaitu keterbatasan petugas yang bertindak selaku operator di dalam proses perekaman e-KTP. Hal ini terjadi diakibatkan karena proses perekaman e-KTP berlangsung secara serentak di lima kecamatan di Kota Malang, sedangkan jumlah petugas yang dipersiapkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kurang mencukupi. Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Soelistiyowati selaku Kasi Evaluasi dan Monitoring Pelaporan Bidang Informasi,

*“Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mengalami kekurangan petugas di dalam proses perekaman e-KTP. Kekurangan petugas ini membuat Dinas mengambil petugas dari Dinas Kependudukan yang berada di kecamatan.”* (wawancara 13 Mei 2013).

### b. Infrastruktur pendukung dalam penerapan KTP Elektronik

Adapun infrastruktur atau peralatan yang dipergunakan dalam perekaman e-KTP memang berbeda dibandingkan dengan pembuatan KTP konvensional yang sebelumnya menjadi alat identitas diri seseorang. Hal ini dikarenakan di dalam e-KTP terdapat banyak infrastruktur atau peralatan pendukung yang harus ada untuk

menunjang kinerja petugas atau operator dalam perekaman e-KTP. Infrastruktur atau peralatan yang di butuhkan antara lain komputer, printer, scanner untuk sidik jari, alat pas foto, alat untuk tes iris mata dan sebagainya.

Keseluruhan peralatan pendukung tersebut berasal dari pemerintah pusat yang pada akhirnya akan didistribusikan kepada pemerintah daerah. Namun dalam pelaksanaannya, banyak peralatan pendukung tersebut yang datang telambat sehingga menghambat di dalam proses perekaman e-KTP. Sebagaimana yang di jelaskan oleh Ibu Soelistiyowati selaku Kasi Evaluasi dan Monitoring Pelaporan Bidang Informasi,

*“ Peralatan pendukung untuk perekaman e-KTP memang sempit mengalami keterlambatan sehingga sempat membuat proses perekaman e-KTP berjalan kurang maksimal, namun sekarang telah teratasi”.* (wawancara 8 Mei 2013).

c. Terbatasnya waktu perekaman KTP Elektronik

Pelaksanaan perekaman e-KTP berlangsung di 5 kecamatan yang berada di wilayah Kota Malang. Namun yang menjadi kendala di dalam pelaksanaan perekaman e-KTP tersebut adalah waktu yang dirasa terlalu sempit, terutama hal ini bagi masyarakat yang harus melakukan perekaman sedangkan mereka juga harus bekerja. Seperti yang diutarakan mas Gigih pada tanggal 6 Mei 2013 pukul 10.30

*“ saya harus ijin dari tempat kerja agar bisa ikut perekaman e-KTP ini, tapi sudah mengantri ternyata masih lama padahal saya hanya mendapat ijin 1 jam saja.”*

Hal ini dirasa sangat merugikan bagi masyarakat yang bekerja yang telah ijin dari tempatnyabekerja namun masih lama untuk dapat giliranperekaman e-KTP

### C. Pembahasan Penelitian

#### 1. Upaya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang dalam Pelayanan Program e-KTP di Kota Malang

##### a. Dasar Hukum Penerbitan KTP Elektronik

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembanguna sektor lain (Undang-Undang No. 23 Tahun 2006).

Penerapan KTP Elektronik bersumber dari Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang kemudian dijabarkan dalam Peraturan Presiden No, 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

Di Kota Malang penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang kemudian disebut juga Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) dimulai dengan proses pemutakhiran data kependudukan yang kemudian dilanjutkan dengan pemberian Nomor Induk Kependudukan. Setelah Nomor Induk Kependudukan telah dilaksanakan, kemudian dilanjutkan dengan program sosialisasi program e-KTP kepada masyarakat agar program tersebut dapat benar-benar dipahami secara menyeluruh oleh masyarakat. Dan yang terakhir adalah proses perekaman data e-KTP kepada masyarakat.

Penerapan KTP elektronik berbasis NIK merupakan salah satu bentuk pelayanan dari pemerintah melalui lembaga dan segenapaparaturnya kepada masyarakat. Secara umum pelayanan dapat diartikan semua usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan, dengan demikian dalam menyajikan pelayanan hendaknya menambahkan sesuatu yang tidak dapat dinilai dengan uang, seperti ketulusan dan integritas (Tjandra, 2005 :11).

Penerapan KTP Elektronik atau e-KTP merupakan cerminan dari proses e-Government yang bertujuan agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara lebih ringkas, praktis dan lebih cepat. Dalam aspek *e-Government*, dijelaskan bahwa *e-Government* berhubungan dengan teknologi informasi oleh organisasi pemerintahan yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga negara, bisnis, dan organisasi lain dalam pemerintahan. Penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Dalam penerapan KTP Elektronik (e-KTP) penggunaan teknologi informasi menjadi aspek yang sangat penting di dalam keberhasilan program tersebut. Dapat dilihat dari penggunaan teknologi, yakni melalui sistem yang berbasis online yang dapat diakses oleh semua pihak. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang sebagai Instansi Pelaksana di dalam program KTP Elektronik (e-KTP) telah menjalankan aspek *e-Government*, namun di dalam pelaksanaan di lapangan sempat terjadi permasalahan di dalam penerapan program KTP Elektronik tersebut. Permasalahan yang muncul adalah kendala infrastruktur di dalam menunjang kinerja pererapan KTP Elektronik. Seharusnya hal ini tidak semestinya terjadi, karena sarana

dan prasarana maupun infrastruktur menjadi aspek yang krusial di dalam penerapan program pemerintah berbasis *e-Government*

#### **b. Pemutakhiran data kependudukan**

Dasar dari proses pemutakhiran data kependudukan bersumber dari Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah serta dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Sedangkan tujuan dari proses pemutakhiran data kependudukan adalah untuk mengetahui data penduduk terkini yang ada di database kependudukan melalui kegiatan Pencocokan dan Penelitian atau disebut COKLIT. Sasaran dari pemutakhiran data kependudukanyaitu tersedianya database kependudukan yang telah sesuai dengan kondisi terkini dan dapat digunakan sebagai dasar pemberian Nomor Induk Kependudukan kepada setiap penduduk untuk mendukung tertib administrasi kependudukan, tertib administrasi pelayanan public serta dalam jangka panjang digunakan sebagai data dasar dalam pembangunan Database Penduduk Nasional.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang melaksanakan pemutakhiran data kependudukan sebagai dasar pemberian Nomor Induk Kependudukan. Dapat dilihat dari pemberian formulir F-1.01 yang digunakan sebagai tahap Pencocokan dan Penelitian data penduduk, namun hal yang dirasa kurang mendukung adalah tingkat birokrasi yang masih terlalu memakan waktu karena masih harus melewati setiap tingkat administrasi. Dalam konteks pelayanan publik dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum,

mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (Kurniawan, 2005:7).

### c. Penerbitan Nomor Induk Kependudukan

Nomor Induk Kependudukan (NIK) adalah identitas penduduk Indonesia dan merupakan kunci akses dalam melakukan verifikasi dan validasi data jati diri seseorang guna mendukung pelayanan publik di bidang Administrasi Kependudukan

Kunci sukses dalam pelayanan kependudukan, Nomor Induk Kependudukan ( NIK ) di kembangkan kearah identifikasi tunggal bagi setiap penduduk. Nomor Induk Kependudukan bersifat unik dan khas, tunggal dan melekat pada diri seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia dan berkaitan secara langsung dengan seluruh dokumen kependudukan. Nomor Induk Kependudukan diterbitkan oleh Instansi Pelaksana, yang mana dalam hal ini Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang.

Nomor Induk Kependudukan bersifat unik dan khas, tunggal dan melekat pada diri seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia, berlaku seumur hidup dan selamanya, diberikan Instansi Pelaksana setelah mencatat biodata, kemudian Nomor Induk Kependudukan diterbitkan pada seseorang setelah direkam oleh Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dapat menjadi solusi pengelolaan database kependudukan, dalam hal ini penerbitan Nomor Induk Kependudukan. Sistem yang digunakan haruslah mudah diakses dan dimengerti oleh

masyarakat umum agar informasi yang disajikan dapat tersampaikan dengan baik kepada masyarakat.

#### **d. Prosedur Pelayanan Perekaman data e-KTP.**

Dari penelitian ini, Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik telah cukup memenuhi standar pelayanan publik yaitu Prosedur Pelayanan, serta Kompetensi Petugas pemberi Pelayanan Publik. Pada prosedur pelayanan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang telah memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan maupun prosedur yang telah ditetapkan. Sedangkan dalam kompetensi petugas pemberi pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang memberikan bimbingan teknis terlebih dahulu kepada petugas perekaman data e-KTP agar petugas tersebut dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Menurut kualitas pelayanan prima (Sinambela, 2006 :6) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang cukup memenuhi kepuasan di dalam pelayanan prima kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari aspek transparansi yang dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti yang mana dalam hal ini kepada masyarakat. Selain dari aspek transparansi, aspek akuntabilitas juga diperhatikan. Aspek akuntabilitas menuntut pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal

ini dapat dilihat dalam proses perekaman data e-KTP yang sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang kemudian dijabarkan dalam Peraturan Presiden No, 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

## **2. Faktor penghambat dalam pelayanan e-KTP di Kota Malang**

### **a. Sumber Daya Manusia (SDM)**

Dalam pelayanan e-KTP di Kota Malang , sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu faktor utama di dalam pelaksanaannya. Hal ini dikarenakan dalam pelayanan perekaman e-KTP hampir semua proses perekaman dilakukan secara manual, dimana dalam hal ini petugas dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas yang penting dalam keberhasilan perekaman e-KTP di Kota Malang.

Dalam pelaksanaan proses perekaman e-KTP, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang mengalami kendala, yaitu keterbatasan petugas yang bertindak selaku operator di dalam proses perekaman e-KTP. Hal ini terjadi diakibatkan karena proses perekaman e-KTP berlangsung secara serentak di lima kecamatan di Kota Malang, sedangkan jumlah petugas yang dipersiapkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kurang mencukupi. Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Soelistiyowati selaku Kasi Evaluasi dan Monitoring Pelaporan Bidang Informasi, *“Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mengalami kekurangan petugas dalam proses perekaman e-KTP. Kekurangan petugas ini membuat Dinas mengambil*

*petugas dari Dinas Kependudukan yang berada di kecamatan.” (wawancara awal mei 2013)*

Sumber Daya Manusia dalam hal ini petugas dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang harus menambah jumlah petugas dalam penerapan KTP Elektronik agar kinerja pelayanan kepada masyarakat dapat berlangsung dengan lebih maksimal. Aparatur menjadi faktor krusial dalam pemberian layanan secara langsung kepada masyarakat, karena langsung berhubungan dengan penerima layanan.

b. **Infrastruktur pendukung dalam penerapan KTP Elektronik**

Adapun infrastruktur atau peralatan yang dipergunakan dalam perekaman e-KTP memang berbeda dibandingkan dengan pembuatan KTP konvensional yang sebelumnya menjadi alat identitas diri seseorang. Hal ini dikarenakan di dalam e-KTP terdapat banyak infrastruktur atau peralatan pendukung yang harus ada untuk menunjang kinerja petugas atau operator dalam perekaman e-KTP. Infrastruktur atau peralatan yang di butuhkan antara lain komputer, printer, scanner untuk sidik jari, alat pas foto, alat untuk tes iris mata dan sebagainya.

Keseluruhan peralatan pendukung tersebut berasal dari pemerintah pusat yang pada akhirnya akan didistribusikan kepada pemerintah daerah. Namun dalam pelaksanaannya, banyak peralatan pendukung tersebut yang datang telambat sehingga menghambat di dalam proses perekaman e-KTP. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Soelistiyowati selaku Kasi Evaluasi dan Monitoring Pelaporan Bidang Informasi, *“Peralatan pendukung untuk perekaman e-KTP memang sempat mengalami*

*keterlambatan sehingga sempat membuat proses perekaman e-KTP berjalan kurang maksimal, namun skarang telah teratasi” (wawancara awal mei 2013)*

Infrastruktur pendukung dalam hal ini segala sarana dan prasana yang mendukung kinerja pelayanan penerapan KTP Elektronik. Agar pelayanan kepada masyarakat dapat berlangsung secara optimal, diharapkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang dapat menambah atau mengoptimalkan sarana dan prasarana pendukung penerapan KTP Elektronik.

c. Terbatasnya waktu perekaman KTP Elektronik

Pelaksanaan perekaman e-KTP berlangsung di 5 kecamatan yang berada di wilayah Kota Malang. Namun yang menjadi kendala di dalam pelaksanaan perekaman e-KTP tersebut adalah waktu yang dirasa terlalu sempit, terutama hal ini bagi masyarakat yang harus melakukan perekaman sedangkan mereka juga harus bekerja. Seperti yang diutarakan oleh mas Gigih pada tanggal 6 Mei 2013 pukul 10.30

*“Saya harus ijin dari tempat kerja agar bias ikut perekaman e-KTP ini, tapi sudah mengantri ternyata masih lama padahal saya hanya mendapat ijin 1 jam saja.”* Hal ini dirasa sangat merugikan bagi masyarakat yang bekerja yang telah ijin dari tempatnya bekerja namun masih lama untuk dapat giliran perekaman e-KTP

Waktu yang terbatas dalam perekaman data KTP Elektronik juga menjadi faktor yang menghambat penerapan KTP Elektronik. Hal ini dapat terjadi karena tidak semua masyarakat yang akan melaksanakan perekaman data KTP Elektronik mempunyai waktu dan profesi yang sama. Dengan ketidak samaan profesi inilah yang menghambat perekaman data KTP Elektronik. Untuk mengatasi hal ini, diharapkan

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang dapat memberikan solusi untuk mengatasi terbatasnya waktu perekaman data KTP Elektronik kepada masyarakat yang dapat di lakukan dengan fasilitas perekaman data KTP Elektronik secara keliling (mobile) agar dapat lebih dijangkau oleh masyarakat tanpa harus terkendala waktu yang terbatas.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

1. Dasar hukum yang tegas, jelas dan terperinci sangat krusial dalam keberhasilan program KTP Elektronik atau e-KTP. Sosialisasi kepada masyarakat menjadi tahap awal penerapan e-KTP. Dengan sosialisasi yang intens masyarakat akan lebih paham dan dapat lebih berpartisipasi dalam mensukseskan program e-KTP.
2. Dengan tingkat pertumbuhan penduduk yang begitu pesat di Kota Malang dibutuhkan proses penelitian serta pencocokan terhadap data penduduk agar tercipta data penduduk secara valid. Pemutakhiran data penduduk bertujuan untuk mengetahui keadaan terkini dari seseorang penduduk berdasarkan data-data kependudukan sehingga dapat tercipta database kependudukan yang benar-benar valid dan akurat.
3. Nomor Induk Kependudukan merupakan identitas penduduk dan merupakan kunci akses dalam melakukan verifikasi dan validasi data jati diri seseorang guna mendukung pelayanan publik di bidang Administrasi Kependudukan. Dengan adanya identitas diri dengan menggunakan Nomor Induk Kependudukan yang menjadi ciri masing-masing penduduk, diharapkan permasalahan yang disebabkan oleh identitas ganda dapat tereduksi.

4. Penerapan KTP Elektronik atau e-KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) merupakan terobosan di dalam upaya peningkatan pelayanan di bidang administrasi kependudukan. Dengan data kependudukan yang valid di harapkan akan tercipta pelayanan publik yang lebih sistematis.
5. Dalam penerapan e-KTP di Kota Malang masih banyak terjadi kendala yang dialami. Terutama dalam aspek Infrastruktur dan kelembagaan. Diperlukan sistem yang lebih yang lebih terintegrasi dengan baik.

## **B. SARAN**

1. Perlu ditingkatkan sosialisasi mengenai tujuan serta dasar hukum pentingnya penerapan e-KTP. Dengan bekerja sama dengan berbagai *stakeholder* dapat menjadi upaya untuk lebih meningkatkan tingkat partisipasi masyarakat untuk mensukseskan program e-KTP.
2. Proses pemutakhiran melalui kegiatan pencocokan dan penelitian terhadap data penduduk hendaknya benar-benar dilaksanakan baik dari Dinas Kependudukan sebagai Instansi Pelaksana maupun masyarakat sebagai objek pelaksana agar tercipta data kependudukan secara akurat dan valid.
3. Nomor Induk Kependudukan sebagai kunci akses dalam melakukan verifikasi dan validasi data jati diri seseorang guna mendukung pelayanan publik di bidang Administrasi Kependudukan. Penerbitan Nomor Induk Kependudukan hendaknya di selaraskan terlebih dahulu sesuai dengan

keadaan serta data penduduk terkini agar tercipta tertib Administrasi Kependudukan yaitu, tertib database, tertib Nomor Induk Kependudukan dan tertib dokumen kependudukan.

4. Penerapan KTP Elektronik atau e-KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) merupakan terobosan di dalam upaya peningkatan pelayanan di bidang administrasi kependudukan. Agar tercipta tertib Administrasi Kependudukan, perlu dikembangkan sistem serta budaya organisasi yang lebih transparan agar pelayanan e-KTP kepada masyarakat dapat lebih berjalan secara optimal.
5. Perlunya peningkatan fasilitas perekaman data secara keliling atau mobile untuk mengakomodasi keluhan masyarakat, karena banyak masyarakat yang terbentur jadwal kerja mereka pada saat mendapat undangan perekaman data e-KTP. Selain itu, dengan fasilitas mobile dapat lebih menjangkau kepada lapisan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto,S. 1990.*Metode Penelitian*Jakarta:PenerbitAngkasa.
- Burhan, Bungin. 2003. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja GrafindoPersada.
- Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta :Pembaharuan.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Marzuki . 1983. *Metodologi dan Riset*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Miles, Matthew B, dan Huberman Michael. 1999. *Analisis Data Kualitatif*, Diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi Rohid, Jakarta: UI Press.
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*.Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.A.S. 2002.*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.Jakarta : Bumi Aksara.
- Napitupulu, Paimin.2007. *Pelayanan Publik dan Customer Statisfiction*.Bandung: Alumni.
- Ratminto dan Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Santosa, Pandji.2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*.Bandung : PT RefikaAditama.
- Santana, K. Septiawan. 2007. *Menulis Ilmiah Metode Penelitian Kualitatif* . Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Siagian, S.P. 1985. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Gunung Agung.
- Siagian,Prof.DR.Sondang P, MPA. 2005.(cetakan keempat) *Administrasi Pembangunan: Konsep,Dimensi,dan Strateginya*.Jakarta:Bumi Aksara.

Sugiyono, 2005, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.

Tjoroamidjojo, Bintoro. 1978. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Jakarta: LP3ES.

Tjokroamidjojo, Bintoro, Mustopadidjojo. AR. 1993. *Teori Strategi Pembangunan Negara Indonesia*. Jakarta: Gunung Agung.

Tjokroamidjojo, Bintoro. 1994. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Jakarta: LP3ES.

Tjokroamidjojo, Bintoro. 1985. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Jakarta: LP3ES.

Zauhar, Soesilo. 1996. *Administrasi Publik*. Malang: IKIP Malang.

#### Peraturan-Peraturan

- Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang e-Government
- Peraturan Pemerintah No.37 Tahun 2006 tentang Pelaksanaan UU No.23 Tahun 2006
- Peraturan Daerah No. 11 Tahun 2005 tentang pelayanan publik di Provinsi Jawa Timur
- Peraturan Daerah No. 15 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP Berbasis NIK Secara Nasional.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Pedoman Penerapan KTP Berbasis NIK Secara Nasional

#### Internet:

- <http://mediacenter.malangkota.go.id/?tag=e-ktp> (diunduh pada 24 Mei 2012)
- <http://beritajatim.com/detailnews.php/6/politik-10> persen warga kota malang ternyata belum mengurus e-ktp (diunduh pada 15 Juli 2012)

- [http://id.wikipedia.org/wiki/Nomor\\_Induk\\_Kependudukan](http://id.wikipedia.org/wiki/Nomor_Induk_Kependudukan) (diunduh pada 10 Juni 2013)
- <http://www.aktual.co/nusantara/1259508-warga-kota-malang-belum-rekam-e-ktp->

