

## Pengaturan Fungsi Pemerintah Kabupaten dalam Menyelenggarakan Urusan Administrasi Kependudukan dan Implementasinya di Kabupaten Kupang

**Wiwin Maryani Mada**

Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana  
Korespondensi penulis: [wiwinmada140302@gmail.com](mailto:wiwinmada140302@gmail.com)

**Saryono Yohanes**

Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana

**Rafael Rape Tupen**

Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana

**Abstract.** *As an organizing element, the government is obliged to carry out population administration affairs which is an important aspect of government governance which aims to ensure accurate and valid identification for every resident. With the enactment of law number 24 of 2013 concerning amendments to law number 23 of 2006 concerning population administration, it aims to improve and perfect regulations related to populations administration, with a focus on improving services to the community. The formulation of the problem in this research is: (1) How is the function of the district government regulated in carrying out population administration affairs? (2) To what extent is the implementation of the district governments function in carrying out population administration affairs in Kupang district? The research used in this writing is normative juridical research and is supported by empirical juridical research. The results of this research show : (1) how the functions of the district government are regulated in carrying out population administration, standard operating procedures, and ownership of population documents. (2) to what extent is the implementation of the district governments function in carrying out population administration affairs in Kupang district, which includes : service system, form of service and factors that become obstacles : inadequate facilities and infrastructure, low human resource, and still minimal budget.*

**Keywords:** *Regulation, Government Functions, Implementation, Population Administration.*

**Abstrak.** Sebagai unsur penyelenggara pemerintah berkewajiban untuk menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan yang merupakan aspek penting dalam tata kelola pemerintah yang bertujuan untuk memastikan identifikasi data yang akurat dan valid bagi setiap penduduk. Dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan ini bertujuan untuk memperbaiki dan menyempurnakan regulasi terkait administrasi kependudukan, dengan fokus pada peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana pengaturan fungsi pemerintah kabupaten dalam menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan? (2) Seberapa jauh implementasi fungsi pemerintah kabupaten dalam menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan di Kabupaten Kupang? Penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian yuridis normatif dan didukung dengan penelitian yuridis empiris. Hasil penelitian ini menunjukkan: (1) Bagaimana pengaturan fungsi pemerintah kabupaten dalam menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan, meliputi: Pelayanan dan pengawasan penyelenggaraan administrasi kependudukan, Standar operasional prosedur, dan Kepemilikan dokumen Kependudukan. (2) Seberapa jauh implementasi fungsi pemerintah kabupaten dalam menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan di Kabupaten Kupang, yang meliputi: Sistem pelayanan, bentuk pelayanan, dan Faktor-faktor yang menjadi penghambat: Kurang memadainya sarana dan prasarana, rendahnya sumber daya manusia, dan masih minimnya anggaran.

**Kata Kunci:** Pengaturan, Fungsi Pemerintah, Implementasi, Administrasi Kependudukan.

## **LATAR BELAKANG**

Indonesia merupakan salah satu Negara berkembang yang jumlah penduduknya sangat besar, sebagai negara kepulauan penduduk Indonesia mempunyai Persebaran Penduduk yang tidak merata, banyak masalah yang merupakan akibat dari persebaran penduduk kerap kali muncul dan mendesak pemerintah untuk mengambil sebuah kebijakan. Di samping itu faktor pertumbuhan penduduk yang besar serta persebarannya tidak merata dan rendahnya kualitas penduduk juga menjadi suatu permasalahan yang berkaitan dengan Kependudukan di Indonesia.

Sumber daya manusia yang tinggi menyebabkan berbagai permasalahan antara lain adalah kemiskinan, kesehatan dan pengangguran. Penduduk adalah warga negara Indonesia dan orang asing yang menetap di Indonesia sedangkan warga negara Indonesia adalah orang-orang bangsa Indonesia dan orang-orang bangsa asing yang di sah kan dengan Undang-Undang sebagai WNI. Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan undang-undang dasar Republik Indonesia tahun 1945 pada hakekatnya berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk yang berada didalam atau diluar wilayah negara kesatuan Republik Indonesia.

Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu urusan wajib pemerintah daerah yang harus diserahkan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Pelaksanaan administrasi Kependudukan yang terdiri dari pendaftaran Penduduk dan pelayanan pencatatan sipil merupakan sub bagian dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik kepada masyarakat. Atas dasar tersebut maka pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan yang telah disahkan oleh DPR RI Pada tanggal 26 November 2013. Perubahan Undang-Undang ini merupakan perubahan yang mendasar dibidang Administrasi Kependudukan. Tujuan utama dari perubahan Undang-Undang tersebut bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan Administrasi Kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan dan ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen Kependudukan. Adapun Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan catatan sipil.

Untuk menyikapi berbagai masalah yang berhubungan dengan kependudukan pemerintah berusaha memperoleh data tentang kependudukan di Indonesia yang akurat untuk mampu membuat pemetaan yang tepat guna untuk menanggulangi masalah kependudukan baik tingkat lokal dan nasional. 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 keterangan penduduk. Kondisi tersebut mendorong organisasi pemerintah dengan segenap potensi yang dimiliki untuk bergerak secara profesional, sehingga bukan saja harus mampu memnfaatkan berbagai peluang, namun lebih dari itu yaitu harus mampu merubah suatu kondisi menjadi perubahan terbukanya inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seiring dengan hal tersebut semakin besar pula tuntutan masyarakat yang bergerak dinamis akan kebutuhan dokumen kependudukan, yang dimulai semenjak seseorang baru dilahirkan tuntutan yang pertama kali muncul tentang dokumen kependudukan adalah akta kelahiran, selanjutnya ketika orang tersebut memasuki usia 17 tahun hak yang dituntutnya kepada negara adalah dokumen berupa E-KTP, dan selanjutnya sampai pada akta kematian ketika orang tersebut dinyatakan meninggal dunia. Serta masih banyak dokumen lain yang dibutuhkan semasa seseorang tersebut menjalani kehidupannya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan pada pasal 1 angka 7 bahwa instansi pelaksana Administrasi Kependudukan untuk wilayah Kabupaten/kota adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berwenang memberikan Pelaksanaan Pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap Penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting lainnya. Pelaksanaan Pelayanan Pencatatan Sipil, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Menyadari hal itu, setiap peristiwa Kependudukan dan peristiwa penting memerlukan bukti yang sah untuk melakukan pengadministrasian dan pencatatan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang. Sesuai dengan perubahan dan perkembangan yang terjadi dalam masyarakat Indonesia maka masyarakat Indonesia sadar bahwa seseorang perlu memiliki bukti tertulis dalam menentukan status seseorang atas kejadian-kejadian atau peristiwa-peristiwa, misalnya: perkawinan, kelahiran kematian, pengakuan anak, perceraian, kematian, maupun pergantian nama. Sedangkan untuk memilik status tersebut, maka orang tersebut harus mendaftarkan peristiwa atau kejadian itu pada lembaga catatan sipil, dengan demikian orang tersebut akan memperoleh bukti yang berupa akta catatan sipil.

E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana dan berlaku diseluruh wilayah republik indonesia, persyaratan baku pembuatan E-KTP yaitu:

1. Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau sudah pernah kawin
2. Surat pengantar RT, RW atau Lurah

3. Mengisi formulir KP-1 dengan lengkap, benar dan jelas; di tanda tangani pemohon, dan disahkan ketua RT, RW, dan Lurah
4. Fotocopy KK dengan menunjukan KK asli
5. Surat keterangan pindah dari daerah asal bagi penduduk baru
6. Bila ada perubahan E-KTP maka harus melampirkan dokumen perubahannya

Di dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan adalah pemerintah kabupaten/kota berkewajiban dan bertanggungjawab menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan, yang dilakukan oleh bupati/walikota.

Sesuai dengan Peraturan Bupati Kupang Nomor 13 Tahun 2017 tanggal 9 Januari 2017 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang yang mempunyai tugas umum pemerintahan dalam pembangunan di bidang administrasi kependudukan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun struktur organisasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil: Kepala Dinas, Sekretariat, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Kelompok Jabatan Fungsional dan UPTD.

Berdasarkan pengamatan sementara peneliti melihat bahwa pemerintah kabupaten dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan belum berjalan maksimal misalnya dari pemberian pelayanan prima kepada masyarakat serta sarana dan prasarana yang kurang memadai misalnya kurangnya sumber daya. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik dan ingin mengetahui apakah pelaksanaannya telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dan apakah telah sesuai dengan harapan masyarakat.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaturan fungsi pemerintah kabupaten dalam menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan dan implementasinya di Kabupaten Kupang.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian yuridis normatif dan didukung dengan penelitian yuridis empiris yaitu suatu penelitian di bidang hukum yang dilaksanakan melalui suatu penelitian lapangan untuk mendapatkan data-data empiris yang berkaitan dengan

penelitian yang akan di bahas dalam penelitian ini (Abdulrahman Muslin,2009). Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang sebagai instansi yang berwenang penuh dalam penanggulangan masalah yang diteliti oleh peneliti.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari lapangan dengan cara observasi, wawancara mendalam dengan informan selama penelitian berlangsung, dan data yang diperoleh langsung dari dokumentasi penelitian. Sedangkan data sekunder mencakup bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

Teknik pengumpulan data dengan wawancara, pengamatan/observasi, dan studi kepustakaan/dokumen. Teknik pengolahan data dengan *editing, coding*, tabulasi, dan verifikasi data. Teknik analisis data dianalisis dengan melakukan uraian atau penjelasan secara tajam dengan data-data yang relevan dengan permasalahan yang di teliti dengan tetap dan melihat pada metode interpretasi hukum sesuai dengan asas, kaidah dan teori hukum yang berkaitan dengan penelitian ini.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pengaturan Fungsi Pemerintah Kabupaten Dalam Menyelenggarakan Urusan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kupang**

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan yang telah disahkan oleh DPR RI pada tanggal 26 november 2013 merupakan perubahan yang mendasar di bidang administrasi kependudukan. Tujuan utama dari perubahan Undang-Undang dimaksud untuk meningkatkan fungsi pemerintah dalam menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan dan ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen kependudukan. Pada pasal 8 ayat (1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 menyebutkan bahwa instansi pelaksana melaksanakan urusan administrasi kependudukan dengan kewajiban meliputi mendaftarkan peristiwa kependudukan dan mencatat peristiwa penting, memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, mencetak, menerbitkan dan mendistribusikan dokumen kependudukan, mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Berkaitan dengan Pengaturan Fungsi Pemerintah Kabupaten dalam Menyelenggarakan Urusan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kupang maka dapat saya uraikan bahan pengaturan yang berkaitan dengan pelayanan dalam bidang urusan administrasi kependudukan yaitu:

1. Pelayanan dan Pengawasan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, namun kondisi yang terjadi di masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan pemerintah dalam bentuk pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan masih di temuinya hambatan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pemegang otoritas tertinggi yang menerbitkan E-KTP telah membuat suatu kebijakan yang sesungguhnya cukup meringankan masyarakat untuk pembuatan E-KTP. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang Menegaskan harus adanya pendekatan pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat tidak merasa terbebani untuk melakukan kegiatan administrasi kependudukan, pelaksanaan pelayanan dan pengawasan yang diberikan dengan cara sosialisasi. Sosialisasi diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu dengan melakukan pengarahan terhadap kecamatan-kecamatan yang ada di Kabupaten Kupang dan kecamatan memberikan sosialisasi kepada masyarakat. Sosialisasi yang diberikan kepada kecamatan yang bersangkutan yaitu merupakan, bagaimana cara agar masyarakat bisa mengerti arti pentingnya E-KTP dan masyarakat mengerti akan Tatacara untuk pembuatan E-KTP.

Di dalam pasal 7 Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 disitu ditegaskan bahwa pemerintah kabupaten berkewajiban dan bertanggungjawab menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan dan di pasal ini juga secara rinci mengatur tentang hak dan kewajiban warga negara dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan, serta mekanisme pengawasan yang di terapkan oleh pemerintah dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan.

2. Standar Operasional Procedure

Standar Operasional Procedure (SOP) merupakan suatu dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang akan dijalankan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan demi mendapatkan hasil kerja yang efektif dan efisien. SOP dalam penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada di dalam suatu organisasi

yang digunakan untuk memastikan semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis. SOP disusun untuk mempersingkat proses kerja, meningkatkan kapasitas kerja dan menertibkan kinerja supaya tetap dalam bingkai visi serta misi suatu organisasi, SOP dibuat untuk menyederhanakan suatu pekerjaan supaya berfokus pada intinya, tetapi cepat dan tepat.

Menurut Peraturan menteri dalam negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman penerbitan kartu tanda penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional dalam pasal 2 ayat (1) menjelaskan tujuan pemerintahan menerbitkan KTP Elektronik untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan yang berbasis NIK secara nasional.

Adapun Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan yang salah satu poin dari regulasi adalah proses penerbitan dokumen kependudukan harus dilakukan dalam rentang waktu 1 hingga 24 jam. Namun permasalahan dalam pembuatan E-KTP sering terjadi misalnya pemadaman listrik, tinta blangko habis dan dalam 1 hari petugas menerima pembuatan E-KTP maksimal 100 orang sehingga penerbitan E-KTP seharusnya 1 hari tetapi dapat memakan waktu 3 hari sampai 1 minggu. Dengan adanya permasalahan ini maka perlu adanya pelayanan yang efektif sehingga semua masyarakat dapat memiliki E-KTP salah satunya yaitu melalui efektivitas pelayanan.

Melalui penerapan SOP, setiap kegiatan bisa digambarkan dengan jelas langkah-langkahnya sekaligus di dalamnya tergambar pula personil/pejabat yang melakukan tugas pada tahap tersebut, tidak hanya itu dalam SOP tergambar pula input, proses dan output. Penerapan standar operasional prosedur dapat dilihat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang yaitu mengatur tentang gambaran atau langkah-langkah dan alur tentang pelayanan Administrasi Kependudukan. Walaupun dalam meningkatkan kualitas pelayanan menjadi tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah, namun masih ada kinerja pelayanan di organisasi atau instansi-instansi pemerintah yang masih kurang baik dalam standar operasional prosedur seperti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang, adanya masyarakat yang mengeluh karena dalam melakukan pelayanan belum maksimal. Standar Operasional Prosedur (SOP) di Dinas Kependudukan pada

pelayanan Administrasi Kependudukan seperti pada pelayanan penerbitan E-KTP, dalam menyelesaikan hal tersebut harus melalui beberap tahap yang tercantum pada SOP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang.

Namun yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Penecatatan Sipil Kabupaten Kupang yaitu masih adanya pegawai yang bekerja tidak konsisten atau masih ada pegawai yang masih kurang mengetahui langkah-langkah alur pekerjaan/layanan sehingga dalam menindaklanjuti pekerjaan tersebut menjadi lambat. Demikian halnya dengan pengguna layanan yang tidak mengetahui alur/langkah-langkah layanan sehingga terkesan pelayanan kurang maksimal dan alur terkesan berbelit-belit.

### 3. Kepemilikan Dokumen Kependudukan

Pentingnya memiliki Dokumen Kependudukan yaitu memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum melalui dokumen kependudukan dalam setiap peristiwa kependudukan yang dialami penduduk. Kepemilikan dokumen kependudukan berarti seseorang memiliki dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah seperti Kartu Tanda Penduduk elektronik (E-KTP). Dokumen ini berfungsi sebagai bukti identitas dan status kependudukan seseorang. Kepemilikan dokumen kependudukan penting karna dokumen tersebut dapat digunakan untuk mengakses layanan publik, hak-hak sipil, dan kegiatan lainnya yang memerlukan identifikasi resmi. Hampir semua aktivitas kependudukan wajib membawa E-KTP, Namun antusias penduduk dalam mengurus KTP elektronik belum semaksimal pada pengurusan kartu keluarga maupun dokumen penting lainnya.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik merupakan bentuk dari kebijakan pemerintah terhadap setiap jiwa yang telah memenuhi ketentuan kepemilikan E-KTP. Dimana ketentuan tersebut berlaku untuk setiap individu yang menempati suatu wilayah atau daerah disuatu negara. Sebelum memperoleh kartu tanda penduduk tentunya harus melalui beberapa prosedur terkait, salah satunya pengisian data diri yang akan disimpan dalam E-KTP nantinya.

## **Seberapa Jauh Implementasi Fungsi Pemerintah Kabupaten dalam Menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kupang**

### 1. Sistem Pelayanan

Sistem dapat diartikan sebagai hubungan kerja dari standar operasional prosedur yang saling berkaitan, berkumpul dan berhubungan dalam kegiatan operasi untuk menyelesaikan tujuan tertentu. Sistem pelayanan E-KTP yang peneliti amati dalam penelitian ini adalah serangkaian aktifitas pengelolaan yang berhubungan dengan



data dan informasi yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada pemohon pembuat E-KTP. Sistem pelayanan yang dimaksud yaitu mengelola segala data dan informasi yang berkaitan dengan identitas penduduk yang harus dimasukkan dalam suatu sistem perekaman identitas penduduk yang dilakukan secara elektronik. Sistem tersebut berupa kegiatan menginput data-data pemohon E-KTP, melakukan proses perekaman, dan menerbitkan output E-KTP.

Kualitas pelaksanaan sistem pelayanan E-KTP adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan input pelayanan identitas penduduk, proses perekaman data penduduk, dan penerbitan E-KTP yang sesuai dengan harapan masyarakat di Kabupaten Kupang sehingga tercapai kepuasan. Kualitas pelayanan sangat tergantung dari persepsi masyarakat pemohon E-KTP, karena masyarakat yang menikmati layanan, sehingga secara otomatis dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan masyarakat dalam memenuhi keinginannya. Masyarakat menilai pelaksanaan pelayanan tidak hanya dilihat dari segi hasil pelayanan yang diterima, tetapi penilaian ini juga dilihat dari segi proses pelayanan. Masyarakat mempersepsikan pelaksanaan pelayanan dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan dari penyedia jasa. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari kutipan hasil wawancara dengan Bapak Yulius O.Z. Taklal,SH.,M.Hum selaku Kepala Dinas beliau mengatakan bahwa : Menurut pengamatan saya regulasinya sudah berjalan karena ada Standar Operasional (SOP), hanya memang persoalan yang di hadapi itu kembali pada kita pegawai yang melayani disini. Sepanjang kepemimpinan saya dari 07 maret 2022 hingga sekarang pelayanannya cukup baik dan sudah berjalan sesuai Standar Operasional (SOP).

Berdasarkan kutipan hasil wawancara di atas dapat diperoleh gambaran bahwa selama ini pelayanan penerbitan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah berjalan dengan baik sesuai dengan Standar Operasional Procedure (SOP). Namun masih ada kendala-kendala yang dihadapi selama proses penerbitan E-KTP yaitu pelayanan dari para pegawai dan juga tanggapan masyarakat yang kurang baik pada Dinas terkait. Pernyataan yang sama disampaikan Bapak Dedy Sumantri,S.Kom selaku kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk mengatakan bahwa :Dalam pelayanan penerbitan E-KTP regulasi yang ada itu sebagai pedoman kita dalam melaksanakan suatu tanggung jawab yang diberikan kepada kita sehingga tugas dan pekerjaan dapat di penuhi sesuai target yang di tetapkan dan semuanya sudah berjalan sesuai regulasi dan Standar Operasional yang ada. Berdasarkan kutipan hasil

wawancara di atas dapat diperoleh gambaran bahwa Standar Operasional Procedure (SOP) sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sudah berjalan sesuai regulasi sehingga dalam penerbitan E-KTP telah mencapai target yang ditentukan.

Bertolak dari apa yang disampaikan kedua informan dalam wawancara peneliti dengan informan maka diperoleh kesimpulan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang sudah menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan Standar Operasional Procedure (SOP) yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Dapat dikatakan bahwa pelayanan untuk penerbitan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang sudah dijalankan dengan baik sesuai apa yang tertuang dalam Standar Operasional Prosedur misalnya pegawai yang bekerja pada dinas tersebut rata-rata berpendidikan minimal SMA bahkan ada pegawai yang sudah sarjana, pegawai yang bekerja tersebut mampu mengoperasikan komputer, sudah memahami tata cara untuk pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, dan aturan-aturan dasar lainnya yang diperlukan dalam melakukan penataan kependudukan dan pencatatan sipil.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang merupakan salah satu instansi Pemerintah dalam pelaksanaan tanggung jawab pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan E-KTP, maka pegawai perlu memperhatikan dan menciptakan hubungan yang baik dengan masyarakat sebagai subyek yang dilayani, agar kebutuhan dan tuntutan masyarakat mampu dipenuhi. wujud sistem dalam pelayanan E-KTP adalah input, proses, dan output.

a. Input

Input adalah kumpulan elemen yang terdapat dalam sistem dan yang diperlukan untuk berfungsinya suatu sistem. Didalam input terdapat beberapa aspek seperti SDM, fasilitas, peralatan, bahan teknologi informasi dan lain-lain. Pelayanan yang bermutu memerlukan dukungan input yang bermutu pula. Berdasarkan uraian mengenai sistem pelayanan E-KTP, adapun hasil wawancara bersama Bapak Dedy Sumantri, S,Kom selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mengatakan bahwa: Saya bersama beberapa pegawai telah melaksanakan sistem pelayanan E- KTP Yaitu melakukan kegiatan penginputan data atau informasi atas isian blangko F1.07 dimana menginput nama,tempat tanggal lahir,jenis kelamin,alamat berdasarkan RT/RW, kecamatan dan desa,agama,statsu perkawinan, pekerjaan kewarganegaraan dan berlaku hingga

seumur hidup bagi pemohon yang mengurus E-KTP. Berdasarkan wawancara dengan kepala bidang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan sistem pelayanan E-KTP berupa input data dan informasi pemohon sesuai dengan format yang diberikan untuk diisi dan dikembalikan ke pegawai untuk dicatat secara administratif sebagai pemohon yang mengurus E-KTP.

Adapun wawancara bersama Bapak Daud Seyk salah satu tokoh masyarakat beliau mengatakan bahwa: Saya sebagai masyarakat datang ke Disdukcapil dengan membawa berkas prasyarat berupa surat pengantar dari RT/RW, pengantar dari Kelurahan/Kecamatan, untuk mengurus E-KTP dengan mendapatkan isian format yang diisi dan dimasukkan kembali ke loket registrasi untuk diinput sambil menunggu diproses untuk perekaman. Wawancara diatas pemohon sudah memahami sistem input pelayanan E-KTP pada Disdukcapil Kabupaten Kupang. Setiap kegiatan pengurusan E-KTP pemohon sudah membawa prasyarat yang dibutuhkan dan mengambil format isian yang tersedia, mengisinya dan menyerahkan kembali kebagian registrasi serta menunggu untuk diproses.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan E-KTP terdapat pengimputan data yang dilakukan oleh pegawai Disdukcapil agar masyarakat dapat melakukan proses ketahap selanjutnya dengan begitu masyarakat harus melengkapi berkas dan mengisi format yang diberikan guna untuk melakukan proses perekaman E-KTP.

b. Proses

Proses dapat diartikan sebagai serangkaian tahapan aktifitas kegiatan dari awal sampai akhir atau masih berjalan tentang suatu perbuatan pekerjaan atau tindakan yang dilakukan dengan tercapainya tujuan. Adapun prosedur dan tatacara penerbitan E-KTP yang diterapkan, peneliti melakukan wawancara bersama Bapak Yulius O. Z. Taklal, SH.M.Hum selaku Kepala Dinas Disdukcapil Kabupaten Kupang, sebagai berikut : Selama ini prosedur dan tatacara penerbitan E-KTP yang diterapkan yaitu pemohon wajib datang dan membawa surat panggilan, mendatangi tempat pelayanan, petugas melakukan verifikasi data penduduk, petugas operator melakukan pengambilan data dan perekaman pasfoto, melakukan perekaman tandatangan, perekaman seluruh sidik jari, dan scan mata, petugas membubuhkan tandatangan dan stempel sebagai tanda bukti telah melakukan perekaman, pemohon pulang kerumah masing-masing menunggu panggilan berikutnya untuk mengambil E-KTP.

Hasil wawancara ini memberikan makna bahwa prosedur dan tatacara penerbitan E-KTP, sudah dijalankan dan diterapkan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, untuk memudahkan pemohon mendapatkan E-KTP pemohon harus mempersiapkan berkas kelengkapan sesuai dengan prosedur yang harus dilalui sampai penerbitan E-KTP.

Seperti halnya yang dikatakan oleh Bapak Dedy Sumantri, S.Kom selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang mengatakan bahwa: Masyarakat yang akan membuat E-KTP harus membawa blanko yang sudah ditandatangani oleh Kepala Desa atau Sekretaris Desa serta dari pihak Kecamatan jika tidak ada syarat tersebut maka tidak kami layani untuk proses administrasi selanjutnya. Wawancara ini bermakna bahwa dalam proses pengurusan E-KTP hanya orang yang memiliki persyaratan yang dilayani dimana masyarakat harus membawa blanko yang sudah ditandatangani oleh Kepala Desa serta dari pihak Kecamatan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan E-KTP diterapkan sesuai dengan sistem yang telah ditetapkan. Dengan melakukan proses perekaman E-KTP dengan menghitung proses akan berjalan lancar ketika masyarakat paham dan mengetahui persyaratan, proses, batas waktu dan penerbitan E-KTP. Ini penting dalam rangka mempermudah pemohon melakukan pengurusan dan mempermudah pegawai memberikan pelayanan penerbitan E-KTP.

c. Output

Output dapat diartikan sebagai elemen yang dihasilkan dari keberlangsungan suatu proses yang dilakukan dalam suatu sistem. Output juga dapat dikatakan sebagai suatu hasil yang dicapai dari berjalannya suatu proses. Adapun hasil wawancara bersama Bapak Dedy Sumantri S.Kom selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk beliau mengatakan bahwa: Output dari sistem pelayanan E-KTP itu ditandai dengan penerbitan E-KTP bagi setiap masyarakat pemohon yang telah melalui proses perekaman data, registrasi dan pengisian biodata pada Disdukcapil Kabupaten Kupang yang kemudian diproses secara online ke data base pusat, Data base pusat akan mengeluarkan output penerbitan E-KTP yang diserahkan kembali ke Disdukcapil dan sampai ke masyarakat pemohon E-KTP. Berdasarkan hasil wawancara diatas memberikan makna bahwa output yang dihasilkan dari pelayanan E-KTP ditandai dengan

adanya penerbitan E-KTP yang diproses secara online dengan begitu data base pusat mengeluarkan output berupa E-KTP yang diserahkan kepada Disdukcapil untuk diberikan kepada masyarakat.

Seperti halnya yang dikatakan oleh Bapak Yulius O. Z. Taklal, S.H.M. Beliau mengatakan bahwa: Bagi masyarakat yang telah melakukan perekaman E-KTP tentunya akan menghasilkan output berupa E-KTP, dimana E-KTP yang dihasilkan sudah terverifikasi kedalam SIAK sebagai data tunggal. SIAK menerapkan NIK yang sifatnya unik, tunggal dan berlaku selamanya dalam data penduduk program ini secara langsung terhubung dengan pusat jadi kemungkinan NIK yang dobel itu sedikit. NIK akan keluar secara otomatis ketika pegawai memasukkannya kedalam data base. Wawancara diatas menunjukkan bahwa setiap pemohon yang mengurus E-KTP akan menghasilkan output berupa E-KTP dimana E-KTP ini sudah terverifikasi kedalam SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang secara langsung terhubung ke pusat sehingga masyarakat tidak bisa memiliki E-KTP ganda.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan E-KTP telah diterapkan sesuai dengan sistem dimana output yang dihasilkan berupa E-KTP dan hasil yang akan mereka capai untuk memiliki E-KTP tergantung bagaimana proses yang mereka lalui. Sistem pelayanan E-KTP menjadi perhatian bagi setiap pemohon untuk mendapatkan pelayanan pengurusan E-KTP dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang.

## 2. Bentuk Pelayanan

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pemohon dalam melakukan pengurusan E-KTP mendapatkan bentuk layanan untuk mewujudkan kebutuhan dan kepuasan pelayanan mengurus E-KTP. Wujud dari pelayanan pengurusan E-KTP adalah kualitas layanan berupa kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil.

### a. Kualitas interaksi

kualitas interaksi dari penerapan pelayanan E-KTP dilihat dari kemampuan pegawai Disdukcapil Kabupaten Kupang dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan masyarakatnya. Berkaitan dengan hal tersebut ditinjau dari pelayanan yang diberikan dengan segera berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa masih ada masyarakat yang menerima pelayanan tidak seperti yang dijanjikan misalnya harus datang dua kali bahkan lebih dalam menyelesaikan pengurusan E-KTP. Akuratnya data yang

diberikan oleh pegawai Disdukcapil Kabupaten Kupang tergantung dengan ketersediaan data sesuai dengan data yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan khususnya dalam pengurusan E-KTP yang dijanjikan akan memuaskan masyarakat, cukup memuaskan meskipun masih ada yang tidak mengindahkan itu, disebabkan tidak adanya komunikasi antara masyarakat dengan pegawai dalam melayani pengurusan E-KTP sesuai dengan janji pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Layanan kualitas interaksi yang dilakukan berupa layanan yang konsekuen dengan jadwal pelayanan pengurusan E-KTP, ketepatan waktu saat melakukan pelayanan pengurusan E-KTP, dan kecakapan dalam penggunaan peralatan kerja. Ketepatan waktu juga harus diperhatikan setiap pegawai dalam melayani masyarakat dalam pengurusan E-KTP. Ketepatan waktu sangat menentukan kualitas interaksi layanan yang ditunjukkan pegawai karena ketepatan waktu sangat erat hubungannya dengan disiplin kerja. Adapun hasil wawancara bersama Bapak Jibrael Lawa selaku tokoh masyarakat mengatakan bahwa: Dalam hal komunikasi pegawai disini sudah baik dimana pegawai menanyakan mengenai urusan pelayanan yang saya urus, pegawai menuntun saya mengambil blanko dan duduk mengisi blanko dan memasukkan keloket sebagai bentuk kerjasama layanan, pegawai juga mengarahkan saya untuk mengikuti prosedur pelayanan.

Berdasarkan wawancara diatas menunjukkan bahwa kualitas layanan interaksi telah dilakukan oleh pegawai Disdukcapil dan sebagai pemohon telah mendapatkan pelayanan kualitas interaksi dengan bentuk pelayanan yang ditunjukkan yaitu pegawai mengajak berkomunikasi dan mengarahkan masyarakat yang datang mengurus E-KTP. Seperti halnya yang dikatakan oleh Bapak Jibrael Lawa salah satu tokoh masyarakat mengatakan bahwa :Ya kalo dalam hal komunikasi menurut saya sudah baik petugas dalam melayani memang harus ramah dan sopan dalam menyampaikan apa-apa yang dibutuhkan masyarakat ketika ada masyarakat yang bertanya harus mampu menjelaskan dan meyampaikan dengan baik, terkadang ada masyarakat yang sudah dijelaskan berkali-kali tapi tidak paham juga karena tidak mengerti bahasa Indonesia jadi pegawai harus mengarahkan dengan baik agar masyarakat itu paham, pegawai harus mampu memberikan kesan yang baik kepada yang dilayani agar kita juga yang dilayani merasa puas.

b. Kualitas lingkungan fisik

Lingkungan fisik merupakan kesan pertama yang dijumpai oleh setiap pengguna jasa, salah satu aspek pelayanan yang digunakan untuk mendukung penerapan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil Kabupaten Kupang dalam pengurusan E-KTP. Dalam upaya memberikan pelayanan pengurusan E-KTP yang mampu memuaskan para pelanggan dalam hal ini masyarakat, maka kondisi gedung merupakan faktor kualitas lingkungan fisik yang turut mempengaruhi penerapan pelayanan E-KTP. Berdasarkan uraian di atas, peneliti melakukan wawancara bersama Bapak Dedy Sumantri, S.Kom Selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mengatakan bahwa: Secara umum fasilitas dalam pelayanan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Kupang tersedia bersarkan ketentuan dari pusat. Fasilitas-fasilitas yang terpenuhi tentunya akan mendukung keberhasilan pembuatan E-KTP namun terkadang kami memiliki kesulitan biasanya terjadi gangguan atau kerusakan pada alat perekaman E-KTP sedangkan anggaran dari pemerintah pusat untuk memperbaiki kerusakan ini sangat minim.

Bedasarkan wawancara di atas, memberikan makna bahwa Disdukcapil Kabupaten Kupang sudah menyediakan fasilitas sarana dan prasarana namun tidak bisa dipungkiri masih ada kendala yang biasa terjadi dikarenakan alat yang digunakan dalam perekaman E-KTP Mengalami gangguan atau kerusakan.

Adapun wawancara dengan Bapak Jibrael Lawa Salah satu Masyarakat mengatakan bahwa: Menurut saya ruangan ini cukup sempit dimana kita lihat masih banyak orang yang antri diluar karena kurangnya tempat duduk yang tersedia dan runagan tunggu cukup panas meskipun ada kipas tapi masih kepanasan. Wawancara di atas mempunyai makna bahwa tempat pelayanan disdukcapil Kabupaten Kupang kurang baik dengan adanya keluhan masyarakat yang menilai fasilitas di ruang tunggu yang kurang nyaman.

c. Kualitas Hasil

Kualitas hasil dalam penerapan pelayanan E-KTP ditentukan oleh keinginan pegawai untuk memberikan pelayanan dengan tanggap terhadap keluhan masyarakat, cepat tanggap dengan masalah masyarakat dan cepat tanggap terhadap permohonan masyarakat, mampu memberikan pelayanan dengan segera kepada masyarakat yang membutuhkan layanan khususnya dalam hal pengurusan E-KTP pegawai memberikan kepastian waktu penyelesaian yang tepat waktu sesuai

dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Adapun hasil wawancara bersama Bapak Jibrael Lawa salah satu masyarakat mengatakan bahwa: Menurut saya pelayanannya yang masih kurang cepat saya disini antri mulai dari pagi sudah siang belum dilayani lihat saja masih banyak loket yang kosong tidak tau pegawainya kemana jadi banyak masyarakat yang mau mengurus tapi sedikit juga pegawai yang melayani jadi kita menunggu lama.

Seperti halnya dikatakan oleh Bapak Daud Seyk salah satu masyarakat mengatakan bahwa: Dalam pemberian pelayanan ada sebagian pegawai di kantor ini kurang tanggap dalam memberikan pelayanan, kami terkadang menunggu lama saya datang jauh-jauh pagi-pagi kesini biar cepat selesai urusannya tapi saya harus menunggu lama lagi.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan bersama kedua responden di atas bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan masih kurang tanggap dilihat dari loket pelayanan yang kosong dan masyarakat dibiarkan menganttri berjam-jam dalam pengurusan dan pada saat masyarakat ingin mrngurus tapi masih ada pegawai yang belum melayani sehingga masyarakat harus menunggu lama.

### **Faktor Penghambat Fungsi Pemerintah Kabupaten Dalam Menyelenggarakan Urusan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kupang**

Faktor penghambat merupakan suatu hal yang memiliki sifat menghambat atau bahkan menghalangi dan menahan terjadinya sesuatu, dalam mewujudkan suatu hal yang terlebih dalam menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan terkait dengan pelayanan penerbitan E-KTP tidak terlepas dari beberapa faktor yang mempengaruhi kinerjanya mencapai tujuan. Berikut merupakan faktor penghambat pelaksanaan tanggung jawab Pemerintah Kabupaten Dalam Penyelenggaraan Urusan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kupang.

#### **1. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana dalam administrasi kependudukan merujuk pada berbagai fasilitas dan infastruktur yang digunakan untuk mendukung proses pengelolaan dan pengurusan dokumen kependudukan. Sarana dan prasarana ini sangat penting untuk memastikan efisiensi, keakuratan dan keamanan dalam setiap penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai demi terciptanya pelayanan yang efektif yang memuaskan bagi masyarakat saat menerima pelayanan.



Berdasarkan pada data sarana dan prasarana yang ada di dinas terkait, penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan terkait. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari kutipan hasil wawancara dengan informan Bapak Dedy Sumantri, S.Kom selaku kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk beliau mengatakan bahwa: sarana dan prasarana dilihat dari kekurangan tenaga operator, dana, alat perekaman dan, yang contoh kasusnya dalam perekaman terjadi kerusakan maka membutuhkan alat perekaman cadangan dan ruangan yang belum maksimal sehingga kami membutuhkan ruangan yang luas agar masyarakat dapat menerima pelayanan yang baik.

Sesuai keterangan yang diberikan Bapak Dedy Sumantri, S.Kom selaku kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih kekurangan sarana prasarana yang dilihat dari alat percetakan dan ruang pelayanan. Pernyataan yang sama disampaikan Bapak Welem Taopan, S.Sos selaku Kepala bidang pelayanan pencatatan sipil beliau mengatakan bahwa : Sarana dan prasarana masih kurang seperti ruang pelayanan yang belum memadai untuk melayani masyarakat, peralatan perekaman E-KTP, petugas yang melayani yang masih kurang dan kendaraan operasional untuk ke desa yang jauh. Yang perlu diperhatikan adalah perekaman agar tidak sering terjadi penundaan pelayanan dan ruang yang harus luas agar masyarakat bisa mendapat pelayanan yang baik.

Sesuai keterangan yang diberikan Bapak Welem Taopan, S.Sos selaku Kepala bidang pelayanan pencatatan sipil bahwa sarana dan prasarana yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang sangat kekurangan seperti pada ruangan pelayanan yang belum luas dan alat perekaman yang belum memadai.

Bertolak dari data yang ada dan berdasarkan dari dua hasil wawancara diatas dapat dikatakan sarana dan prasarana yang ada di Dinas terkait belum memadai untuk menunjang terlaksananya pelayanan secara baik dan efektif. Berdasarkan pengamatan, dari segi parkir yang kurang teratur dan bangunan seperti ruang tunggu yang sempit sehingga ruang gerak dan aktivitas pelayanan terkesan membuat masyarakat menjadi kurang nyaman. Dari segi alat cetak, dimana hanya tersedia 2 alat percetakan di Dinas terkait membuat pelayanan percetakan E-KTP menjadi terhambat yang mana yang seharusnya bisa mencetak 100-150 keping E-KTP dalam sehari hanya bisa mencetak sesuai kapasitas alat cetak yang ada sehingga terkadang tidak mencapai target kalau terdapat masalah pada alat cetak yang ada. Hal ini mengakibatkan masyarakat yang seharusnya bisa mendapatkan E-KTP dalam hari itu juga menjadi terhambat dan membutuhkan waktu untuk beberapa hari kedepannya.

Dari hasil wawancara diatas peneliti mengambil kesimpulan bahwa tidak memadainya sarana dan prasarana merupakan faktor lain yang menghambat efektivitas pelayanan penerbitan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang antara lain kurangnya Sumber Daya Manusia pada kepegawaian Dinas terkait, keterbatasan alat percetakan E-KTP yang ada 2 unit di Dinas terkait, sering kehabisan blangko saat percetakan E-KTP, dana yang kurang memadai sehingga kepengurusan E-KTP yang seharusnya memerlukan waktu sehari tetapi bisa tertunda dan menghabiskan waktu lama.

## 2. Sumber Daya Manusia

Dalam Administrasi Kependudukan, Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran yang sangat penting. Sumber daya manusia dalam pengurusan dokumen kependudukan merujuk pada tenaga kerja yang terlibat dalam proses administrasi kependudukan, termasuk dalam pengumpulan, pemrosesan, dan pemeliharaan data kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk elektronik (E-KTP), kartu keluarga dan akta kelahiran. Sumber daya manusia yang terampil dan terlatih sangat penting dalam menjalankan tugas-tugas ini dengan efektif dan efisien.

Produktivitas adalah suatu ukuran atas penggunaan sumber daya dalam suatu organisasi yang biasanya dinyatakan sebagai rasio dari keluaran yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan. Berkaitan dengan produktivitas pelayanan penerbitan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang dapat di lihat dari hasil wawancara dengan Bapak Yulius O.Z. Taklal, SH., M.hum selaku Kepala Dinas beliau mengatakan bahwa: Pelayanan penerbitan E-KTP di dinas ini sudah sesuai dengan SOP yang ada namun karena kekurangan alat cetak dan staf pelaksana membuat pelayanan E-KTP sedikit terhambat. Ini dapat dilihat dari hasil percetakan yang belum sepenuhnya mencapai 100 keping setiap harinya terkadang mencapai target, dan kadang tidak karena mesin mengalami kerusakan, kehabisan blangko sedangkan blangko harus menunggu kiriman dari pusat sehingga meskipun kami sudah berupaya semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan namun karena keterbatasan ini dinas ini belum sepenuhnya produktif. Dalam hal tersebut maka perlu adanya kualitas sumber daya manusia yang baik. Jika rendahnya kualitas sumber daya manusia sebagai penggerak dalam Dinas tersebut maka tidak akan menunjang perkembangan dan keberhasilan itu sendiri. Permasalahan terkait dengan kualitas kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berakar dari kurangnya pengetahuan, pemahaman dan keterampilan

pegawai sehingga hal tersebut memicu kurangnya efektivitas dan efisiensi dalam bekerja.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Ebenhaiser selaku kepala bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan sebagai berikut: Pelayanan penerbitan E-KTP di Dinas ini belum dikatakan produktif karena ada beberapa kendala yaitu seperti kurangnya staf pelaksana, alat perekaman, sering kehabisan tinta dan blanko yang membuat pelayanan sering tertunda. Dikatakan efektif jika semua pelayanan yang ada sudah memenuhi standard dan sarana yang ada sudah memadai namun sarana yang ada masih kurang dan ruang tunggu bagi masyarakat masih kurang luas. Bertitik tolak dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang belum produktif dalam memberikan pelayanan E-KTP bagi masyarakat Kabupaten Kupang dikarenakan sarana dan prasarana yang belum memadai.

Setelah melakukan wawancara dengan beberapa informan di atas ditemukan fakta bahwa berkaitan dengan produktivitas dalam pelayanan penerbitan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang, dikatakan sendiri oleh pihak pelaksana dari dinas terkait bahwa pelayanan penerbitan E-KTP di dinas terkait masih belum efektif dalam produktivitasnya yang disebabkan oleh beberapa kendala yang dihadapi seperti kekurangan pegawai dalam proses pelayanan, kurangnya alat perekaman, sering kehabisan tinta dan blanko yang membuat pelayanan sering tertunda. Hal inilah yang menjadi penyebab lambatnya pelayanan dalam mengurus KTP elektronik. Kendala-kendala seperti ini, perlu ditinjau lebih lanjut untuk mencari tahu penyebabnya yang kemudian dapat dicari solusi untuk mengatasi masalah-masalah tersebut.

### 3. Anggaran

Anggaran merupakan unsur utama dalam membangun dan menjalankan suatu kegiatan. Tanpa dana kegiatan dari organisasi atau lembaga pastinya tidak dapat berjalan dengan baik karena segala urusan dan kegiatan dalam organisasi atau lembaga membutuhkan dana sesuai dengan besarnya kegiatan yang akan dilakukan. Jadi dana merupakan unsur utama dalam mensukseskan suatu kegiatan.

Guna lebih jelasnya dapat dilihat dari kutipan hasil wawancara dengan informan Bapak Ebenhaiser Torar, ST selaku kepala bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan mengatakan bahwa : Anggaran setiap tahun itu ada Dana Alokasi Umum (DAU) dan dana dari pusat. Dana DAU untuk biaya operasional kantor sedangkan dana

dari pusat untuk menjawab kebutuhan masyarakat di tingkat desa seperti Unit Pendataan Teknis Daerah (UPTD) dan kami melakukan perencanaan agar setiap tahun dananya menambah dikarenakan dananya sangat kurang yang membutuhkan tambahan dana tenaga seperti sumber daya manusia (SDM).

Sesuai keterangan yang diberikan Bapak Ebenhaiser Torar, ST selaku kepala bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang mendapatkan dana setiap tahun yang berupa Dana Alokasi Umum (DAU) guna biaya operasional kantor dan dana dari pusat untuk menjawab kebutuhan masyarakat di tingkat desa seperti Unit Pendataan Teknis Daerah (UPTD). Namun dana yang diberikan sangatlah kurang sehingga Dinas terkait melakukan perencanaan agar setiap tahun dananya meningkat.

Bertitik tolak Dari informasi di atas dapat dikatakan dana yang dialokasikan untuk biaya operasional kantor sudah terlaksana dan terealisasi. Untuk kebutuhan masyarakat di tingkat desa seperti Unit Pendataan Teknis Daerah (UPTD) membutuhkan penambahan dana guna menyediakan alat perekaman di setiap UPTD sehingga perekaman dan percetakan dapat dilakukan di UPTD tersebut tanpa harus menunggu percetakan di Dinas terkait agar masyarakat dapat dipermudah dalam pembuatan E-KTP. Berdasarkan hasil wawancara di atas, Anggaran merupakan salah satu faktor penghambat belum efektifnya pelayanan penerbitan E-KTP di Dinas terkait. Minimnya anggaran mengakibatkan dinas kesulitan dalam mengadakan sarana dan prasarana yang akan menunjang pelayanan E-KTP yang baik dan efektif kepada masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan diperoleh bahwa Adanya pengaturan mengenai fungsi pemerintah kabupaten dalam menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan di Kabupaten Kupang, dari hirarki peraturan perundang-undangan paling tinggi sampai tingkat paling bawah, secara nyata memberikan otoritas dan ruang kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melaksanakan tanggung jawab pemerintah dalam hal pelayanan dan pengawasan penyelenggara administrasi kependudukan, standar operasional procedure, dan kepemilikan dokumen kependudukan terhadap seluruh kegiatan yang berkaitan dengan urusan administrasi kependudukan. Dalam menjalankan fungsi pemerintah kabupaten dalam menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan, dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah menjalankan fungsi pemerintah mulai dari sistem pelayanan sampai pada bentuk

pelayanan dengan baik. Namun, fungsi pemerintah yang dilakukan belum sepenuhnya berjalan dengan baik, hal ini dikarenakan rendahnya kualitas sumber daya manusia dan sarana-prasarana serta anggaran yang masih sangat minim di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Abdulrahman, M. (2009). *Sosiologi hukum dan metode penelitian hukum*. Malang: UMM Pres Malang.
- Agung, K. (2005). *Transformasi pelayanan publik*. Yogyakarta: Penerbit Pembaharuan.
- Alwasilah, C. A. (2002). *Pokok kualitatif: Dasar-dasar merancang dan melakukan penelitian kualitatif*. Bandung: PT Dunia Pustaka Jaya.
- Anggraini, O. E. (2022). Implementasi Pasal 7 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan (studi di Kota Surakarta). *Jurnal Ilmu Hukum Qistie*, 15(1), Mei 2022.
- Astuti, P. (2018). *Mengenal dokumen*. Jakarta: PT Cempaka Putih.
- Dewi, I. C. (2011). *Pengantar ilmu administrasi*. Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya.
- Faisal, S. (1990). *Penelitian kualitatif dasar-dasar aplikasi*. Malang: YA3.
- Fakrulloh, Z. A., & Wismulyani, E. (2019). *Tertib administrasi kependudukan*. Jakarta: PT Cempaka Putih.
- Febriansyah, F. I. (2016). Konsep pembentukan peraturan perundang-undangan. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 5, 36–43.
- Gie, T. L. (2009). *Administrasi perkantoran modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Indonesia. (2006). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan*.
- Indonesia. (2013). *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan*.
- Kelsen, H. (2006). *Teori umum tentang hukum dan negara*. Bandung: Penerbit Nusa Media.
- Kementerian Dalam Negeri. (2005). *Permendagri Nomor 28 Tahun 2005 tentang pedoman penyelenggara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di daerah*.
- Kementerian Dalam Negeri. (2011). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman penerbitan kartu tanda penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional*.
- Kementerian Dalam Negeri. (2013). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2013 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan*.

- Kementerian Dalam Negeri. (2018). Peraturan Kementerian Dalam Negeri No. 19 Tahun 2018 tentang peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan.
- Marzuki, P. M. (2011). Penelitian hukum. Jakarta: Kencana.
- Moleong, L. J. (2005). Metodologi penelitian kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhimah, U. U. (2022). Peran pemerintah dalam bidang administrasi kependudukan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), 33–45.
- Musaneff. (1996). Manajemen kepegawaian di Indonesia. Jakarta: Gunung Agung.
- Ndraha, T. (2003). Kybernologi (Ilmu pemerintahan baru). Jakarta: Rineka Cipta.
- Pekei, B. (2016). Konsep dan analisis efektivitas pengelolaan keuangan daerah di era otonomi. Buku 1. Jakarta Pusat: Taushia.
- Pemerintah Kabupaten Kupang. (2017). Peraturan Bupati Kupang Nomor 13 Tahun 2017 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja Dinas Sosial Kabupaten Kupang.
- Presiden Republik Indonesia. (2008). Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- Purba Hutapea. (2022). Reformasi hukum dan pelayanan pencatatan sipil di Indonesia. Jakarta: Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Rahardjo, S. (2006). Sisi-sisi lain dari hukum di Indonesia. Jakarta: Penerbit Buku Kompas.
- Rohman, A. (2010). Reformasi pelayanan publik. Malang: Averroes Press.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasir Jambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 11(2), Juni.
- Salim, H. S. (2016). Pengantar hukum perdata tertulis (BW). Jakarta: Sinar Grafika.
- Sedarmayanti. (2009). Sumber daya manusia dan produktivitas kerja. Bandung: Penerbit Mandar Maju.
- Siagian, S. P. (2006). Filsafat administrasi (edisi revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Soekanto, S. (2007). Faktor-faktor yang mempengaruhi penegakan hukum. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Susanto, A. B. (2007). A strategic management approach, CSR. Jakarta: The Jakarta Consulting Group.
- Syafiie, I. K. (2011). Manajemen pemerintah. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Winarno, B. (2007). Kebijakan publik: Teori dan proses. Jakarta: Media Pressindo.