

Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Dalam Penerapan Aplikasi Kartu Tanda Penduduk Dikecamatan Sail

Soni Wirayuda¹, Zainal²

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

* soniwirayuda@student.uir.ac.id

Abstrak

Pelayanan aplikasi kartu tanda penduduk masih menjadi permasalahan bukan saja pada penyelesaiannya melainkan aplikasi yang sulit untuk digunakan. Penerapan aplikasi kartu tanda penduduk di kecamatan Sail masih belum memberikan kepuasan bagi masyarakat dalam penggunaannya dikarenakan syarat yang harus dipenuhi. Strategi penerapan aplikasi kartu tanda penduduk tidak terlepas dari kinerja, implementasi kebijakan dan kebijakan publik sehingga memberikan pencapaian pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui serta faktor hambatan Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Dalam Penerapan Aplikasi Kartu Tanda Penduduk Dikecamatan Sail. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui Observasi, wawancara dan Dokumentasi. penerapan aplikasi kartu tanda penduduk dikecamatan Sail belum terlaksana dengan maksimal dan memberikan kepuasan bagi pengguna aplikasi kartu tanda penduduk sehingga masyarakat masih banyak yang belum melakukan pendaftaran pada aplikasi yang telah dibuat. Kesimpulan bahwa penerapan aplikasi kartu tanda penduduk dikecamatan Sail belum terlaksana dengan maksimal dikarenakan persyaratan yang sulit dan jaringan yang bermasalah sehingga penyelesaian kartu tanda penduduk online masih harus menunggu lama. Saran peneliti yaitu sebaiknya persyaratan pengguna aplikasi kartu tanda penduduk tidak terlalu rumit sehingga banyak yang tidak mengurus kartu tanda penduduk online, perlunya memperbaiki jaringan sehingga kegiatan online dapat digunakan

Kata Kunci : Strategi, Aplikasi, Kartu Tanda penduduk.

Abstract

KTP services via applications are still an obstacle, not only in terms of completion but also the application is difficult to use. The implementation of the resident identity card application in Sail District has not provided satisfaction to the community in its use because of the many requirements that must be met. The strategy for implementing the resident identity card application cannot be separated from performance, policy implementation and public policy so as to provide service achievements. The purpose of this study was to determine the inhibiting factors of the Strategy of the Pekanbaru City Population and Civil Registration Service in Implementing the Population Card Application in Sail District. The research method used is a qualitative method with data collection techniques through observation, interviews and documentation. The implementation of the resident identity card application in Sail District has not been carried out optimally and has not provided satisfaction for users of the resident identity card application so that there are still many people who have not registered on the application that has been created. The conclusion is that the implementation of the resident identity card application in Sail sub-district has not been carried out optimally due to difficult requirements and problematic networks, so that the completion of the online resident identity card still has to wait a long time. The researcher's suggestion is that the requirements for KTP application users are not too complicated so that many people do not take care of their KTP online, there needs to be an increase in the network so that online activities can be carried out.

Keywords: Strategy, Application, Resident Identity Card

PENDAHULUAN

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak dan Blangko Kartu Identitas Kependudukan Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Identitas Kependudukan Digital adalah informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui smartphone.

Kepala Unit Pelayanan Teknik Dinas mengatakan bahwasannya pelaksanaan penerapan Aplikasi Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Sail sudah berjalan dengan lancar, akan tetapi belum sepenuhnya penduduk menggunakan aplikasi tersebut dikarenakan keterbatasan alat elektronik yaitu handphone. Akan tetapi sudah lumayan banyak penduduk juga yang menggunakan aplikasi tersebut dikarenakan penggunaannya simple dan tidak ribet. IKD atau Digital ID adalah KTP-el berbentuk digital yang berisi informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai (smartphone) yang menampilkan data pribadi sebagai identitas yang bersangkutan. Setiap hari kami melakukan proses aktivasi itu sekitar 500 hingga 700 orang untuk di tim kami saja.

Tapi total keseluruhan selama Januari hingga saat ini oktober 28.000 untuk setiap pelayanan yang ada ada, baik itu di UPTD kecamatan ataupun ke kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru, Selain itu pihaknya juga mengapresiasi langkah manajemen Riau Pos Group yang ikut serta mendukung pemerintah dalam melakukan proses pengaktifan Identitas Kependudukan Digital yang memiliki banyak manfaat. Kepala disdukcapil kota pekanbaru, Irma novrita mengatakan, pihaknya telah membentuk tim khusus dalam melakukan pelaksanaan sosialisasi dan pelayanan aktivasi kartu tanda penduduk berbasis digital. Pelayanan aktivasi IKD dilakukan dengan metode 5 tahapan. Pertama, melakukan unduh aplikasi 'Identitas Kependudukan Digital' melalui playstore serta melakukan instal di smartphone berbasis android di handphone masing-masing. Kedua, lakukan registrasi dengan memasukkan NIK, email, nomor handphone.

Kemudian melakukan swafoto di depan petugas aktivasi Disdukcapil Kota Pekanbaru untuk verifikasi wajah. Ketiga, mendatangi petugas aktivasi Disdukcapil Kota Pekanbaru, untuk melakukan pemindaian QR Code. Keempat, cek email kemudian klik tautan menuju halaman aktivasi, isi kode pin dan captcha yang tampil. Kelima, buka aplikasi IKD, login menggunakan kode PIN yang telah dikirimkan dari email (PIN nantinya dapat diubah) jika berhasil, akan tampil data diri di beranda aplikasi. Aktivasi IKD dilakukan kepada seluruh jajaran personil di Sekretariat DPRD dan Ketua DPRD Kota Pekanbaru. Hal ini merupakan suatu fenomena yang memberikan gambaran, manajemen pelayanan di lingkungan kota pekanbaru khususnya kecamatan sail hal tersebut terlihat dari beberapa fenomena yang terjadi diantaranya:

1. Aktivasi dalam pengregistrasian masih belum berjalan dengan baik dikarenakan masih terkendala jaringan sehingga menjadi penghambat dalam pengaktifan.
2. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai tata cara penggunaan dan tata cara pendaftaran sehingga pembuatan aplikasi IKD masih banyak di tolak oleh penduduk dengan alasan ribet dalam menggunakan aplikasi IKD tersebut.
3. Kurang tanggapnya pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan karena masih adanya sifat arogan dan diskriminasi serta kurang ramah dalam melayani.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena maka peneliti tertarik untuk mengajukan judul penelitian yaitu: "Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Dalam Penerapan Aplikasi Kartu Tanda Penduduk Dikecamatan Sail".

METODE PENELITIAN

Untuk menggambarkan dan menganalisis suatu peristiwa, penulis menggunakan semacam studi kualitatif deskriptif, dengan menganalisis fakta, realitas, kejadian, aktivitas, keterlibatan manusia, perilaku, dan berbagai persepsi dan sudut dipandang.

Menurut (Satori, Djam'an dan Komariah, 2009) penelitian kualitatif adalah proses investigasi yang didasarkan pada beberapa tradisi metodologis. Informan diambil dari Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sebagai Key Informan, dan yang menjadi informan yaitu Kepala UPTD Kecamatan Sail, Pegawai UPTD Kecamatan Sail, Pengguna IKD, dan Non Pengguna IKD.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut (Suharto edi, 2020) Kebijakan publik adalah Tindakan pemerintah yang berwenang. kebijakan publik adalah tindakan yang dibuat dan di implementasikan oleh badan pemerintah yang memiliki kewenangan hukum, politis dan finansial untuk melakukannya.

Menurut Frederich (dikutip Leo Agustino, 2020) kebijakan publik yaitu serangkaian arah yang di usulkan seseorang atau sekelompok pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu yang memberikan hambatan-hambatan dan kesempatan- kesempatan terhadap kebijakan yang diusulkan untuk menggunakan dan mengatasi dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran suatu maksud tertentu.

Menurut (ibrahim, 2021) Dirumuskan bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan.

Menurut (Agus Dwiyanto, 2021) Administrasi adalah kerja sama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan permbagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendaya gunakan sumberdaya-sumberdaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Untuk mengetahui Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Dalam Penerapan Aplikasi Kartu Tanda Penduduk Dikecamatan Sail berdasarkan 3 indikator menurut (Purwanto & Sulistyastuti, 2019) Rencana implementasi adalah peta jalan untuk eksekusi strategi yang sukses dan harus menyertakan langkah berikut:

a. Kinerja

kinerja atau performance merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi

b. Implementasi Kebijakan

adalah sebuah konsep yang bukan sekedar pelaksanaan dari sebuah kegiatan. Implementasi adalah sebuah proses yang rumit dan kompleks karena sesuatu yang sudah dilaksanakan tepat waktu dan sesuai dengan prosedur tidak berarti sudah terimplementasi dengan baik.

c. Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan bentuk intervensi pemerintah menyelesaikan masalah-masalah publik dalam berbagai aspek kehidupan.

Adapun Analisa peneliti berdasarkan indikator sebagai berikut :

1. Kinerja

Diketahui bahwa bahwa Sosialisasi aplikasi Kartu Tanda Penduduk Digital Dikecamatan Sail yang kami ketahui hanya dari media sosial melainkan kantor camat

belum ada melakukan sosialisasi sehingga masyarakat belum mengetahui secara menyeluru.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kegiatan sosialisasi Aplikasi Kartu Tanda Penduduk Digital yang dilakukan Disdukcapil belum diketahui semua masyarakat dikarenakan hanya disosialisasikan di media sosial Disdukcapil melainkan tidak dilakukan dikantor camat sehingga masyarakat yang tidak updet dengan media sosial tidak mengetahuinya.

2. Keandalan (*Reliability*)

Diketahui bahwa Kebijakan Aplikasi Kartu Tanda Penduduk Digital masih memberatkan masyarakat dimana sulitnya untuk melakukan pendaftaran dan UPTD Disdukcapil Kecamatan Sail dikarenakan tidak adanya pegawai khusus dalam memberikan penanganan dan membantu pendaftaran Kartu Tanda Penduduk Digital.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Kebijakan Aplikasi Kartu Tanda Penduduk Digital belum memberikan dampak yang baik bagi masyarakat karena sebagian masyarakat tidak mengetahui cara daftarnya dan persyaratan yang sulit yang seharusnya masyarakat menerima e-KTP selesai dapat diterima masyarakat dan digunakan.

3. Implementasi kebijakan

Diketahui bahwa petugas masih kurang tanggap terhadap keluhan masyarakat pemohon SIM C sehingga pemohon masih ditemui bingung akan persyaratan dan prosedur yang akan dipenuhinya sehingga memperlambat penyelesaian pelayanan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan keluhan masyarakat dalam kepengurusan pindah penduduk belum ditanggapi oleh pegawai sehingga pelayanan yang diberikan belum adanya perubahan dari sebelumnya.

4. Kebijakan publik

Diketahui bahwa bahwa UPTD Disdukcapil saat melakukan registrasi terlihat ruangan khusus belum tersedia dalam meberikan pelayanan dalam registrasi Kartu Tanda Penduduk Digital sehingga sebagian masyarakat lama untuk menunggu agar dilayani.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa UPTD Disdukcapil Kecamatan sail dalam memberikan pelayanan pendaftaran Kartu Tanda Penduduk Digital belum maksimal dengan menyediakan ruangan khusus dan pegawai dalam membantu masyarakat pendaftaran Kartu Tanda Penduduk Digital dan jaring internet yang kadang lambat sehingga masyarakat harus menunggu lama agar dapat diregistrasi.

SIMPULAN

Adapun Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis data penelitian tentang Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Dalam Penerapan Aplikasi Kartu Tanda Penduduk Digital Dikecamatan Sail melalui indikator Kinerja, Implementasi Kebijakan, dan Kebijakan Publik belum terlaksana dengan maksimal dimana diketahui masyarakat belum mengetahui secara menyeluruh adanya penerapan Kartu Tanda Penduduk Digital dikarenakan kurangnya sosialisasi bagi masyarakat terutama di setiap UPTD Disdukcapil Kecamatan, dan pelayanan yang diberikan harus menggunakan HP android sementara masyarakat tidak memiliki hp secara menyeluruh dan penggunaan aplikasi tidak diketahui masyarakat secara menyeluruh sehingga membingungkan

sebagian masyarakat, dan pelayanan registrasi di kantor camat Sail melalui UPTD Disdukcapil belum mempermudah masyarakat dalam dalam registrasi dikarenakan belum adanya pegawai khusus dalam pelayanan serta jaringan yang lambat saat penggunaan aplikasi sehingga memperlambata pelayanan.

2. Sementara hambatan dalam Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Dalam Penerapan Aplikasi Kartu Tanda Penduduk Digital Dikecamatan Sail bahwa diketahui bahwa kegiatan sosialisasi pendaftaran Kartu Tanda Penduduk Digital hanya dilakukan media sosial Disdukcapil melainkan tidak dilakukan dikantor camat, diketahui dalam memberikan pelayanan pendaftaran Kartu Tanda Penduduk Digital UPTD Disdukcapil Kecamatan Sail belum maksimal dengan menyediakan ruangan khusus, diketahui belum adanya pegawai khusus dalam memberikan pelayanan pendaftaran Kartu Tanda Penduduk Digital, diketahui dalam pendaftaran Kartu Tanda Penduduk Digital jaring internet yang kadang lambat sehingga kode registrasi dari UPTD Disdukcapil Kecamatan Sail lama diberikan sehingga masyarakat harus menunggu lama agar dapat diregistrasi, serta evaluasi Aplikasi Kartu Tanda Penduduk Digital yang dilakukan Disdukcapil belum memberikan dampak perubahan melainkan sama dari tahun sebelumnya

Berdasarkan hasil penelitian tersebut diatas dapat disarankan :

1. Sebaiknya sosialisasi pendaftaran Kartu Tanda Penduduk Digital dilakukan bukan saja di media sosial Disdukcapil melainkan sampai UPTD Disdukcapil kantor camat.
2. Sebaiknya UPTD Disdukcapil Kecamatan Sail dalam memberikan pelayanan menyediakan ruangan khusus.
3. Sebaiknya menyediakan pegawai khusus dalam memberikan pelayanan pendaftaran Kartu Tanda Penduduk Digital.
4. Sebaiknya dalam pendaftaran melalui aplikasi Kartu Tanda Penduduk Digital jaring internet memperingan aplikasi dalam penggunaannya sehingga masyarakat tidak menunggu lama dalam menerima kode registrasi.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Dwiyanto. (2021). *Administrasi Publik* (Dwiyanto Agus, Ed.). Gadjah Mada University Press

Ibrahim, amin. (2021). *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya*. Mandar maju

Purwanto, E. agus, & Sulistyastuti, D. R. (2019). *Implementasi Kebijakanm Publik* (2nd ed.). gava media.

Suharto edi. (2020). *Analisis Kebijakan Publik*. Jakarta. Alfabeta.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak dan Blangko Kartu Identitas Kependudukan Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital