

**Analisis Faktor Penghambat Proses Pembuatan E-KTP Pada Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang**
Jidan Mardiansyah *), **Dzunuwanus Ghulam Manar **)**, **Yuwanto **)**
Email: jidanamradiansyah@students.undip.ac.id

Departemen Politik dan Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269
Telepon (024)7465407 Faksimile (024)7465405
Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Analisis Faktor Penghambat Proses Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang." Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam proses pembuatan E-KTP dan menganalisis langkah-langkah yang diambil oleh Disdukcapil Kota Padang dalam mengatasi permasalahan tersebut. Penelitian dilaksanakan dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif dan menggunakan indikator teori *good governance*, seperti akuntabilitas, transparansi, partisipasi, pemerataan, efektivitas, dan efisiensi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kurangnya sosialisasi menjadi faktor utama yang menghambat proses pembuatan E-KTP. Disamping itu, kendala teknologi dan infrastruktur juga turut mempersulit pelaksanaan layanan kependudukan. Dalam mengatasi permasalahan ini, Disdukcapil Kota Padang melakukan sejumlah langkah, seperti melibatkan RT/RW dalam sosialisasi, meningkatkan infrastruktur teknologi, dan melakukan perbaikan mekanisme proses pembuatan E-KTP.

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pemahaman mengenai faktor penghambat proses pembuatan E-KTP dan langkah-langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas layanan kependudukan. Implikasi praktisnya adalah memberikan rekomendasi kepada pihak Disdukcapil Kota Padang untuk terus meningkatkan sosialisasi, memperbaiki infrastruktur teknologi, dan memastikan pelayanan merata kepada seluruh masyarakat Kota Padang. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan konstruktif bagi pihak terkait dalam upaya meningkatkan tata kelola pelayanan publik berbasis *good governance*.

Kata Kunci: E-KTP, Disdukcapil Kota Padang, Good Governance, Faktor Penghambat, Sosialisasi, Infrastruktur Teknologi, Pelayanan Kependudukan.

ABSTRACT

This research is entitled "Analysis of Inhibiting Factors in the Process of Making E-KTP at the Padang City Population and Civil Registration Service." This research aims to identify inhibiting factors in the process of making E-KTP and analyze the steps taken by the Padang City Dukcapil Disdukcapil in overcoming these problems. The research was carried out using a qualitative approach and used indicators of good governance theory, such as accountability, transparency, participation, equity, effectiveness and efficiency.

The research results show that lack of socialization is the main factor hindering the process of making an E-KTP. Apart from that, technological and infrastructure constraints also make it difficult to implement population services. In overcoming this problem, the Padang City Dukcapil Disdukcapil took a number of steps, such as involving RT/RW in outreach, improving technological infrastructure, and improving the mechanism for the E-KTP making process.

This research contributes to the understanding of the factors inhibiting the process of making an E-KTP and the steps that can be taken to improve the quality of population services. The practical implication is to provide recommendations to the Padang City Dukcapil Office to continue to increase socialization, improve technological infrastructure, and ensure equal service to all Padang City residents. Thus, it is hoped that this research can provide constructive input for related parties in efforts to improve good governance-based public service governance.

Keywords: E-KTP, Padang City Dukcapil Office, Good Governance, Inhibiting Factors, Socialization, Technology Infrastructure, Population Services.

****) Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik***

******) Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik***

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik adalah hal penting yang selalu dibutuhkan oleh masyarakat dan tidak dapat dikesampingkan. Pelayanan Publik diperlukan untuk memenuhi berbagai jenis kebutuhan baik jasa maupun barang. Pemberian pelayanan terhadap masyarakat merupakan tugas pemerintah yang baik pusat maupun daerah yang harus dijalankan. Pelayanan publik sebuah titik strategis dalam mewujudkan pemerintahan yang baik di Indonesia. Pemberian pelayanan prima kepada masyarakat akan mendorong tumbuhnya kepercayaan serta dukungan publik pada pemerintah maupun instansi pelayanan terkait. Publik berhak menerima layanan publik yang berkualitas, karena hal ini akan menyangkut pencapaian dalam memberikan pelayanan.

Kota Padang sebagai ibu kota dari provinsi Sumatera Barat yang merupakan pusat perekonomian dan pelayanan publik. Pelayanan publik di Kota Padang menjadi salah satu isu yang menarik untuk dibahas dalam permasalahan lambatnya proses pembuatan E-KTP dalam pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan penyediaan terhadap barang publik, sosial, ekonomi, dan layanan infrastruktur maupun layanan administrasi oleh pemerintah kepada publik. Pengelolaan Kartu Tanda Penduduk diatur oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil).

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Soemirat dan Ardianto salah satu dari tugas umum pemerintah adalah sistem administrasi kependudukan, yang dalam pelaksanaannya erat kaitannya dengan kewarganegaraan atau hak kependudukan. (Soemirat & Ardianto, 2016)

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002, menjadi dasar bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik, termasuk pembuatan E-KTP di Kota Padang. Standar operasional prosedur pelayanan E-KTP di Kota Padang diimplementasikan dengan sistem *one day service*, sesuai dengan pedoman penyusunan standar operasional prosedur administrasi pemerintahan.

Diluncurkan pada tahun 2009 sebagai upaya pemerintah untuk modernisasi administrasi kependudukan, proyek ini mengalami beberapa hambatan, terutama setelah gempa yang melanda Kota Padang pada September 2009. Meskipun pemerintah pusat menetapkan kuota sebanyak 26.000 wajib KTP untuk mendapatkan E-KTP, yang terealisasi hanya sebanyak 7.401 wajib KTP. Hasil validasi dari masyarakat menunjukkan ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan di lapangan, dengan beberapa individu mengeluhkan lamanya waktu pelayanan, terutama di Kecamatan Pauh, Kelurahan Limau Manis Selatan, yang mengalami penundaan selama 1,5 tahun

disebabkan oleh ketidakterediaan blangko dan sikap pegawai yang dinilai emosional.

Aspek kebijakan publik, birokrasi, dan efektivitas *Good Governance* dalam konteks pelayanan publik E-KTP di Kota Padang. Sejumlah faktor yang mempengaruhi pelayanan publik telah diidentifikasi dari penelitian sebelumnya, dan penelitian ini berusaha mengaitkannya dengan masalah-masalah yang terkait dengan tata kelola pelayanan publik di Kota Padang.

Tata kelola pemerintahan dalam pelayanan publik di Kota Padang, menunjukkan bahwa implementasinya masih belum mencapai tingkat maksimal dan efektif. Beberapa faktor menjadi permasalahan serius yang berdampak pada tatanan pemerintahan kota. Meskipun layanan online telah diterapkan, namun belum berjalan efektif dan maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terbukti dari keluhan masyarakat terkait waktu penyelesaian yang lama, kurangnya kesiapan administrasi khususnya untuk E-KTP, dan gaya pemberian pelayanan petugas yang dianggap tidak disiplin.

Laporan dari masyarakat Kota Padang, seperti yang dilansir dari *Republika.co.id*, mencatat masalah antrian yang tidak teratur, ketidakdisiplinan petugas, dan lamanya waktu pelayanan. Situs *TopSumbar.co.id* juga mengungkapkan bahwa proses pembuatan

KTP di Kecamatan Lubuk Kilangan mengalami kelambatan, dengan seorang warga bahkan mendapatkan E-KTP setelah satu tahun, tidak sesuai dengan standar operasional pembuatan KTP yang ada.

Pelayanan Disdukcapil Kota Padang dianggap kurang optimal dan cekatan, tanpa memberikan solusi atau kompensasi kepada masyarakat terkait keluhan pelayanan publik. Keluhan masyarakat terhadap lambatnya penyelesaian permasalahan tidak ditanggapi secara memadai, seperti yang diindikasikan oleh laporan di situs *Padang.go.id*.

Dengan adanya permasalahan ini, peneliti ingin menyumbangkan pemikiran ilmiah untuk melengkapi kajian-kajian yang telah ada, menekankan bahwa tata kelola pelayanan publik di Kota Padang perlu dievaluasi untuk meningkatkan indeks kualitasnya.

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor penghambat dalam proses pembuatan E-KTP pada Disdukcapil Kota Padang serta untuk mengetahui Langkah-langkah Disdukcapil Kota Padang dalam mengatasi faktor penghambat proses pembuatan E-KTP di Kota Padang.

KERANGKA TEORI

A. Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*)

Tata kelola pemerintahan atau lebih dikenal dengan dengan *good governance*, secara pengertiannya adalah segala sesuatu yang terkait dengan tindakan atau tingkah laku yang bersifat mengarahkan, mengendalikan atau mempengaruhi urusan public untuk mewujudkan nilai-nilai tersebut dalam kehidupan sehari-hari (Sedarmayanti, 2003). *Good Governance* tidak hanya sebatas pengelolaan lembaga pemerintahan, namun menyangkut semua baik lembaga pemerintahan maupun non pemerintahan.

Bintoro Tjokromidjojo memandang *Good Governance* sebagai suatu bentuk manajemen pembagunan yang juga disebut administrasi pembangunan, yang menempatkan peran pemerintah sentral yang menjadi *agen of change* dari suatu masyarakat berkembang atau *developing* di dalam negara berkembang. Pemerintah bertindak sebagai regulator dan pelaku pasar untuk menciptakan iklim yang kondusif dan melakukan investasi prasarana yang mendukung dunia usaha.

Teori *Good Governance* ini relevan dengan penelitian mengenai faktor penghambat dalam proses pembuatan E-KTP pada Disdukcapil Kota Padang. Dengan menerapkan teori ini diharapkan prinsip-prinsip *Good Governance*

sebagaimana acuan *United Nation Development Program* (UNDP) dapat terwujud (Riswati, 2021).

Tata kelola pemerintahan mencakup prinsip-prinsip *good governance* yang meliputi akuntabilitas, transparansi, partisipasi, pemerataan, efektivitas, dan efisiensi. Dalam analisis faktor penghambat tersebut, konsep tata kelola pemerintahan menjadi kerangka kerja yang membantu memahami, menganalisis, dan merumuskan solusi terhadap permasalahan yang ada.

B. Pentingnya Tata Kelola Pemerintahan

Seiring dengan adanya keinginan mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) tersebut, maka sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah diera otonomi sekarang ini, hendaknya memperhatikan prinsip-prinsip demokrasi, pemberdayaan, pelayanan publik, responsif, transparansi, akuntabilitas, partisipasi, kemitraan, desentralisasi, konsistensi kebijaksanaan dan kepastian hukum. Pentingnya tata kelola pemerintahan dalam pelayanan publik dewasa saat ini seperti yang dikemukakan oleh Santoso (2008) adalah meliputi begitu pentingnya aspek akuntabilitas, efektivitas di dalam pelayanan publik itu sendiri.

Terciptanya sebuah tatanan pemerintah yang dalam pelayanan publik bisa membuat kepuasan masyarakat terhadap

inovasi serta penyelenggaraan pemerintahan dalam pembangun, adminitrasi kependudukan serta tata kelola publik yang ada. Masyarakat juga ingin memperoleh pelayanan yang baik juga dalam sebuah tatanan kebijakan pemerintahan yang ada. Hadirnya tata kelola (*governance*) pelayanan publik di dalam lingkup masyarakat guna untuk memperbaiki kualitas serta efektifitas kepuasan masyarakat terhadap sarana dan prasarana yang ada di pusat maupun daerah.

Good Governance yang baik dalam hal ini, membantu masyarakat dengan mudah mendapatkan KTP-EL ini, tidak hanya KTP tetapi bisa membuat KK (Kartu Keluarga) dan lai-lainya. Makanya tata kelola ini sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dalam pelayanan publik serta akuntabilitas dan administrasi kependudukan.

C. Relevansi Tata Kelola pemerintahan (*Governance*) Dalam Pelayanan Publik

Perspektif sektor publik terhadap *good governance* menempatkan proses pencapaian tujuan bersama dalam bernegara yang melibatkan pemerintahan, dunia usaha, dan masyarakat melalui sistem administrasi negara (Suprijadi, 2005). Hambatan dalam pelaksanaan *good governance* dalam pelayanan publik antara lain:

- a. Belum adanya sistem akuntansi pemerintahan yang baik yang dapat mendukung pelaksanaan pencatatan dan pelaporan secara handal;
- b. Sangat terbatasnya jumlah personil pemerintah daerah yang berlatar belakang pendidikan tata kelola pelayanan publik serta adminitrasi kependudukan, sehingga mereka tidak begitu peduli dengan permasalahan ini.

Good governance yang baik dapat menciptakan pelayanan yang baik, akan tetapi di Indonesia sendiri tata kelola pelayanan publik masih belum bisa dikatakan maksimal, karnena ada beberapa aspek yang kurang dan perlu diperbaiki dalam pelayanan publik yang ada baik pelayanan kesehatan, administrasi kependudukan maupun pembangunan sebuah daerah. Implementasi ini sangat mempengaruhi keberadaan masyarakat yang ada, pemberian pelayanan prima terhadap masyarakat akan mendorong tumbuhnya kepercayaan serta dukungan publik yang berkualitas, karena hal ini akan menyangkut pencapaian dalam memberikan pelayanan agar terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan efektif.

Relevansi tata kelola pemerintahan sangatlah penting. Tata kelola pemerintahan mencakup prinsip-prinsip *good governance* yang meliputi

akuntabilitas, transparansi, partisipasi, pemerataan, efektivitas, dan efisiensi. Dalam analisis faktor penghambat tersebut, konsep tata kelola pemerintahan menjadi kerangka kerja yang membantu memahami, menganalisis, dan merumuskan solusi terhadap permasalahan yang ada.

Dalam proses pembuatan E-KTP, akuntabilitas mencakup pertanggungjawaban terhadap pengelolaan sumber daya, termasuk personel dan anggaran. Dalam pembahasan, relevansi tata kelola pemerintahan berkaitan dengan upaya meningkatkan aksesibilitas informasi bagi masyarakat, sehingga mereka dapat memahami dengan jelas langkah-langkah yang diperlukan dalam proses pembuatan E-KTP.

Dari permasalahan serta relevansi yang ada dapat menjadikan bahan pentingnya sebuah tata kelola dalam pelayanan publik ini, hasil deskripsi masalah masalah yang menjadi hambatan proses lamanya sebuah pelayanan tersebut terdapat dalam hal-hal yang patut digaris bawahi, agar guna kedepannya bisa diperbaiki sehingga Indonesia sendiri bisa memperoleh tata kelola pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik terhadap masyarakat.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif

dengan jenis penelitian deskriptif. Merujuk pada pendapat Murdiyanto bahwa, “penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas atau natural *setting* yang holistik, kompleks, dan rinci” (Murdiyanto, 2020). Sumber data penelitian mencakup informasi dari responden dan dokumen-dokumen untuk keperluan penelitian, dengan pembagian antara data primer yang dikumpulkan langsung dari objek penelitian dan data sekunder yang diambil dari berbagai material dalam kepustakaan. Teknik pengumpulan data melibatkan wawancara dan dokumentasi, sebagaimana dijelaskan oleh Nazir (dalam Bungin, 2013: 136) untuk wawancara dan Sugiyono (2012: 240) untuk dokumentasi.

Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, di mana informan dipilih secara sengaja dan berdasarkan pertimbangan yang jelas (Creswell J. W., 2013: 100). Terdapat informan kunci sebanyak 2 orang, meliputi Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Petugas Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Petugas loket Pelayanan). Selain itu, terdapat 1 informan pendukung, yaitu salah satu masyarakat Kota Padang. Proses pengolahan dan analisis data mengikuti model yang digagas oleh Miles dan

Huberman, meliputi beberapa tahap seperti pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi, sebagaimana dijelaskan dalam Sugiyono (2012: 337).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Mekanisme Dan Faktor Penghambat Proses Pembuatan E-KTP

Mekanisme proses pembuatan E-KTP melibatkan serangkaian tahapan yang dirancang untuk memastikan akurasi dan keamanan data penduduk. Proses dimulai dari pengumpulan informasi dasar hingga pencetakan E-KTP. Dalam konteks ini, setiap tahap memiliki peran khusus, seperti verifikasi identitas, pengumpulan data biometrik, dan integrasi informasi ke dalam sistem basis data nasional penggunaan teknologi informasi dan komunikasi menjadi unsur kunci dalam efisiensi dan efektivitas proses ini.

Keputusan Nomor 21 Tahun 2021 tentang standar pelayanan publik Disdukcapil Kota Padang. Keputusan ini merinci proses pembuatan KTP-el baru untuk WNI dengan persyaratan yang harus dipenuhi, seperti fotokopi KK dan usia minimal 17 tahun. Proses ini melibatkan pengisian formulir, lampiran dokumen, dan melewati tahapan dari tamu/pengguna layanan hingga dokumen layanan masyarakat. Pelayanan ini memiliki jangka

waktu 3 hari, tanpa biaya, dan menghasilkan produk layanan KTP-el.

Keputusan tersebut tidak hanya memberikan detail proses, tetapi juga mencakup aspek-aspek penting lainnya. Termasuk waktu pelayanan, hak dan kewajiban masyarakat, serta mekanisme pengaduan jika ada ketidakpuasan. Prinsip-prinsip *good governance* seperti transparansi dan akuntabilitas tercermin dalam komitmen Disdukcapil untuk memberikan informasi yang jelas dan pertanggungjawaban atas pelayanan yang disediakan.

Dalam konteks mekanisme proses pembuatan E-KTP, hasil wawancara dengan petugas pelayanan menunjukkan adanya hambatan terutama terkait jaringan komunikasi data. Mekanisme yang kurang baik di masa lalu dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan sistem ke depan. Meskipun terdapat tantangan teknis, petugas pelayanan memiliki kesadaran dan tanggung jawab untuk terus memperbaiki kekurangan mereka.

Adopsi sistem online sebagai paradigma layanan membawa tantangan tersendiri, khususnya terkait dengan infrastruktur teknologi informasi. Meskipun terdapat hambatan terutama pada jaringan pusat, petugas pelayanan tetap berupaya mengatasi masalah tersebut dengan memanfaatkan teknologi yang ada.

Dalam wawancara dengan Fajri, seorang warga yang tengah mengurus E-KTP, terungkap bahwa masyarakat kesulitan mengetahui status keluhan atau masukan yang mereka sampaikan karena kurangnya klaritas dan transparansi penanganannya. Kotak saran yang kurang terawat di loket pelayanan E-KTP menunjukkan perlunya peningkatan manajemen keluhan dan saran untuk memberikan umpan balik yang optimal.

Kesulitan masyarakat dalam memahami persyaratan dan prosedur pengurusan online, disebabkan oleh informasi simpang siur dan sumber yang tidak selalu terpercaya. Masyarakat cenderung mengandalkan pihak ketiga atau perantara, yang dapat menyebabkan disinformasi. Kendala dalam infrastruktur jaringan menjadi hambatan utama, memengaruhi transfer data antar tahapan pembuatan E-KTP. Hal ini dapat mengakibatkan keterlambatan dalam verifikasi biometrik dan pencetakan kartu.

2. Analisis Faktor Penghambat Berdasarkan Teori *Good Governance*

Dengan memahami secara mendalam faktor-faktor penghambat ini, diharapkan dapat diidentifikasi solusi dan perbaikan yang tepat guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses pembuatan E-KTP, sejalan dengan prinsip-prinsip *good governance* yang menjadi fokus analisis:

a. Akuntabilitas

Prinsip akuntabilitas diaplikasikan melalui kegiatan seperti Apel setiap Senin pagi, yang membantu memastikan keterlibatan dan kesadaran pegawai terhadap tanggung jawab mereka. Kehadiran dan keterlibatan aktif pegawai dalam apel dapat meningkatkan kesadaran akan tanggung jawab, mendorong pelayanan yang lebih efisien. Data dan evaluasi rutin, seperti yang tergambar dalam rapat monitoring dan evaluasi, merupakan mekanisme penting untuk memastikan bahwa standar dan target tercapai. Rapat ini menjadi wadah bagi pegawai untuk memberikan laporan, melakukan evaluasi kinerja, dan mencari solusi terhadap ketidaksesuaian standar atau target.

Petugas Disdukcapil, menegaskan komitmen mereka untuk melakukan musyawarah, evaluasi, dan mengambil tindakan korektif ketika ada ketidaksesuaian. Rapat evaluasi yang diadakan secara berkala, termasuk sesi darurat jika diperlukan, memberikan pemahaman mendalam terhadap kinerja dan memungkinkan implementasi perbaikan yang responsif.

Oleh karena itu, langkah-langkah korektif yang diambil harus melibatkan perbaikan proses, pembaruan perangkat lunak atau perangkat keras, serta pelatihan dan pengembangan keterampilan staf jika

diperlukan. Melalui siklus akuntabilitas yang jelas, Disdukcapil berusaha menciptakan proses administratif kependudukan yang responsif, andal, dan sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*.

b. Transparansi

Dalam rangka meningkatkan transparansi, Disdukcapil perlu memastikan informasi terkait prosedur, waktu, dan persyaratan E-KTP dapat diakses secara terbuka oleh masyarakat. Langkah-langkah seperti publikasi daring, sesi informasi publik, dan panduan yang mudah dipahami diperlukan. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan petugas pelayanan pendaftaran penduduk menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Padang telah berupaya meningkatkan transparansi dengan memanfaatkan inovasi seperti website SIRANCAK. Mereka juga memastikan informasi terbaru disampaikan melalui media sosial dan pertemuan publik.

Walaupun transparansi dianggap penting, terdapat kendala seperti kompleksitas teknis, kurangnya pemahaman teknologi masyarakat, dan gangguan jaringan. Responden menyatakan bahwa pihak Disdukcapil berusaha menyampaikan informasi dengan berbagai cara, termasuk papan informasi di tempat pelayanan.

Meskipun Disdukcapil Kota Padang telah mengimplementasikan langkah-langkah untuk meningkatkan transparansi dalam proses pembuatan E-KTP, masih ada tantangan terkait kurangnya pemahaman teknologi masyarakat dan kendala jaringan. Sosialisasi yang lebih efektif dan solusi konkret perlu diimplementasikan untuk memastikan transparansi yang optimal serta partisipasi masyarakat yang lebih baik dalam proses administratif kependudukan.

c. Partisipasi

Disdukcapil Kota Padang dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembuatan E-KTP. Strategi tersebut mencakup penyelenggaraan sosialisasi, kampanye penyadaran, dan pemanfaatan media sosial untuk meningkatkan pemahaman masyarakat. Keamanan data menjadi fokus utama dengan penerapan teknologi enkripsi dan protokol keamanan tinggi. SIRANCAK, inovasi berbasis *website*, menjadi sarana utama untuk memperkuat keterlibatan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat dapat melakukan registrasi, aktivasi akun, dan mengakses layanan administrasi kependudukan melalui SIRANCAK, yang juga memungkinkan partisipasi dalam pemantauan dan pelaporan data. Meskipun ada upaya untuk melibatkan masyarakat, terdapat kendala literasi digital dan aksesibilitas teknologi, yang

mengakibatkan kesenjangan partisipasi. Upaya Disdukcapil dalam memaksimalkan sosialisasi dan meningkatkan infrastruktur teknologi diharapkan dapat mengatasi hambatan tersebut. Pemahaman mendalam terhadap kendala-kendala ini diperlukan untuk merancang strategi lebih efektif dan inklusif dalam melibatkan seluruh lapisan masyarakat dalam pengambilan keputusan terkait E-KTP.

d. Pemerataan

Pemerataan dalam implementasi kebijakan E-KTP oleh Disdukcapil Kota Padang. Fokus utama instansi tersebut adalah memastikan keadilan dan non-diskriminasi dalam proses pembuatan E-KTP, sejalan dengan komitmen menciptakan sistem administrasi kependudukan yang inklusif. Upaya pemerataan mencakup distribusi layanan secara geografis, peningkatan aksesibilitas, dan identifikasi kebutuhan kelompok rentan. Meskipun pelayanan dianggap adil, terdapat beberapa oknum yang masih melanggar etika, memerlukan evaluasi internal dan peningkatan pelatihan. Tantangan khusus melibatkan logistik pengantaran E-KTP, dengan kesenjangan geografis dan kurangnya sumber daya manusia sebagai hambatan utama. Pemahaman terhadap perspektif masyarakat dan komitmen Disdukcapil dalam mengatasi kendala tersebut diharapkan dapat meningkatkan

keberlanjutan dan efektivitas pelayanan kependudukan di Kota Padang.

e. Efektivitas dan Efisiensi

Kendala teknologi dalam proses pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Padang. Untuk mengatasi kendala ini, disarankan upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi melalui evaluasi teknologi, pemeliharaan rutin, pembaruan, dan pelatihan staf. Kurangnya infrastruktur teknologi di loket pelayanan E-KTP menjadi masalah yang relevan dengan prinsip *good governance*, memerlukan investasi dalam pembangunan infrastruktur. Evaluasi kinerja dilakukan dengan indikator waktu pemrosesan, tingkat akurasi data, dan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian mencerminkan efisiensi pada tahap pendaftaran, tetapi kendala muncul pada tahap pengambilan E-KTP, terutama terkait keterbatasan blangko. Perlu adanya perbaikan manajemen persediaan blangko dan koordinasi antara Disdukcapil dan Kecamatan untuk meningkatkan efektivitas dan kehandalan proses pembuatan E-KTP, sehingga meminimalkan ketidaknyamanan dan ketidakpastian yang dialami oleh masyarakat Kota Padang. Melibatkan masyarakat dalam evaluasi dan perbaikan proses administrasi kependudukan akan meningkatkan kepuasan pemohon dan memberdayakan masyarakat.

3. Langkah Yang Diambil Disdukcapil Kota Padang Dalam Mengatasi Permasalahan Dalam Proses Pembuatan E-KTP

Tindakan strategis dan proaktif yang diambil oleh Disdukcapil Kota Padang dalam menanggapi permasalahan dalam proses pembuatan E-KTP. Langkah-langkah signifikan termasuk peningkatan infrastruktur dan teknologi, pembaruan sistem dan perangkat lunak, evaluasi mekanisme proses dengan fokus pada perbaikan teknis, administratif, dan infrastruktur, serta peningkatan kualitas SDM. Disdukcapil mengintegrasikan prinsip *good governance* dengan memperkuat akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat. Implementasi kebijakan transparan, penyediaan informasi terkait perubahan prosedur kepada masyarakat, serta peningkatan mekanisme pemantauan dan evaluasi kinerja menjadi langkah kunci. Peningkatan partisipasi masyarakat dilakukan melalui inisiatif seperti SIRANCAK, menjadikan mereka terlibat langsung dalam administrasi kependudukan. Fokus pemerataan layanan mencakup peningkatan distribusi perangkat dan personel, serta pembenahan infrastruktur untuk mencapai inklusivitas dan keadilan. Upaya mencapai efektivitas dan efisiensi diarahkan melalui pembaruan teknologi, pengembangan SDM, dan penggunaan metrik kinerja. Peningkatan

kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan adaptasi terhadap perubahan prosedur bertujuan mencapai standar kinerja yang tinggi. Langkah-langkah ini tidak hanya menyelesaikan masalah spesifik, tetapi juga bertujuan mencapai tujuan besar terkait dengan prinsip-prinsip *good governance*, menegaskan komitmen Disdukcapil untuk menyelenggarakan layanan administrasi kependudukan yang bermutu dan responsif.

KESIMPULAN

A. Faktor Penghambat dalam Proses Pembuatan E-KTP:

1. Kurangnya integrasi sistem informasi antara lembaga terkait menjadi faktor krusial yang menghambat proses pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Padang. Ditemukan bahwa adanya disparitas dan ketidaksejajaran dalam sistem informasi antara Disdukcapil dan lembaga terkait seperti Disdukcapil dengan Kantor Kecamatan. Hal ini mengakibatkan kurangnya aksesibilitas data yang diperlukan untuk proses verifikasi dan validasi identitas penduduk. Sebagai contoh, data pendidikan atau kesehatan yang diperlukan untuk pembuatan E-KTP seringkali tidak dapat diakses secara langsung oleh

Disdukcapil, memperlambat proses tersebut.

2. Kekurangan sumber daya manusia yang terampil dalam teknologi dan permasalahan kebijakan internal menjadi dua aspek krusial yang secara serius menghambat proses pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Padang. Ditemukan bahwa terbatasnya jumlah tenaga kerja yang memiliki keahlian khusus dalam teknologi informasi menciptakan bottleneck dalam pengelolaan sistem E-KTP. Keterbatasan ini tidak hanya mencakup keahlian teknis, tetapi juga pemahaman mendalam mengenai kebutuhan dan dinamika sistem tersebut. Selain itu, permasalahan internal seperti ketidakjelasan peran, tanggung jawab yang tidak terdefinisi dengan baik, dan kurangnya koordinasi antarunit dalam Disdukcapil turut mempersulit upaya perbaikan dan inovasi.

B. Langkah yang Diambil oleh Disdukcapil Kota Padang:

1. Disdukcapil Kota Padang, melakukan adanya kerja sama yang lebih erat dan pengembangan infrastruktur teknologi informasi yang mendukung integrasi data antarlembaga untuk memastikan

kelancaran aliran informasi yang dibutuhkan dalam proses pembuatan E-KTP. Integrasi ini akan mempercepat validasi data, mengurangi potensi kesalahan, dan meningkatkan efisiensi operasional Disdukcapil Kota Padang secara keseluruhan.

2. Disdukcapil Kota Padang, melakukan investasi dalam pelatihan dan pengembangan karyawan untuk meningkatkan kompetensi teknologi mereka. Selain itu, pelatihan kepada seluruh anggota tim terkait kebijakan baru yang akan diterapkan. Pelatihan ini bertujuan untuk memastikan pemahaman yang baik dan konsistensi dalam menjalankan prosedur baru. Dengan demikian, Disdukcapil Kota Padang dapat membangun fondasi yang kuat untuk mendukung implementasi teknologi E-KTP secara efisien, mengoptimalkan kontribusi sumber daya manusia, dan memastikan tercapainya tujuan layanan publik yang lebih responsif dan efektif.

SARAN

1. Penguatan Sistem Informasi: Disdukcapil perlu melakukan investasi lebih lanjut dalam pengembangan sistem informasi

untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengolahan data. Hal ini meliputi pembaruan perangkat lunak, integrasi database yang lebih baik, dan penerapan teknologi terbaru untuk mendukung proses pembuatan E-KTP.

2. Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia: Disdukcapil perlu memberikan pelatihan dan pendidikan yang lebih intensif kepada petugas pelayanan untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang prosedur dan kebijakan terkini terkait pembuatan E-KTP. Peningkatan keterampilan teknis dan manajerial akan membantu dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.
3. Optimalisasi Sistem Pelayanan: Disdukcapil perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap proses pelayanan yang ada untuk mengidentifikasi area-area di mana peningkatan dapat dilakukan. Hal ini dapat mencakup peningkatan alur kerja, peningkatan ketersediaan petugas pelayanan, dan penerapan teknologi untuk mempercepat proses pelayanan.
4. Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas: Disdukcapil perlu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses

pembuatan E-KTP dengan lebih terbuka terhadap umpan balik dan keluhan dari masyarakat. Peningkatan pelaporan dan mekanisme tanggapan atas keluhan akan membantu memperbaiki proses dan membangun kepercayaan masyarakat.

5. Kolaborasi dan Kemitraan: Disdukcapil perlu menjalin kemitraan dan kolaborasi dengan instansi terkait, organisasi masyarakat, dan sektor swasta untuk mendukung peningkatan layanan kependudukan. Kerjasama ini dapat meliputi pertukaran informasi, sumber daya, dan dukungan teknis untuk mencapai tujuan bersama dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azirwan. (2018). "Dugaan Pungli di Disdukcapil Harus ada Bukti Konkrit." *topsumbar.co.id* <https://www.topsumbar.co.id/2018/07/azirwan-dugaan-pungli-di-disdukcapil-harus-ada-bukti-konkrit/>
- Bungin, Burhan. (2013). *Metode penelitian sosial & ekonomi: format-format kuantitatif dan kualitatif untuk studi sosiologi, kebijakan, publik, komunikasi, manajemen, dan pemasaran edisi pertama*. Jakarta: kencana prenada media group.

- Creswell W. John. (2013). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Disdukcapil Kota Padang. (2023). “Mekanisme dan Standar Pelayanan Pendaftaran Penduduk.” *disdukcapil.padang.go.id*
<https://disdukcapil.padang.go.id/>
- Murdiyanto, E. (2020). Penelitian Kualitatif (*Teori dan Aplikasi disertai contoh proposal*)
- Republika.co.id. (2018). “Ombudsman: Ada Tiga Catatan Pelayanan Disdukcapil Padang.” *Republika.co.id*, pp 1-2.
<https://www.republika.co.id/berita/pclmt430/ombudsman-ada-tiga-catatan-pelayanan-disdukcapil-padang>
- Riswati. (2021). “Implementasi Tata Kelola Pemerintahan Daerah Berbasis Digitalisasi Teknologi Di Indonesia.” *Jurnal Media Demokras*, 1-15.
- Sedarmayanti, D. (2003). *Good Governance (Kemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka otonomi daerah*. Bandung: PT Mandar maju.
- Soemirat, S., & Ardianto, E. (2016). *Dasar-Dasar Public Relation*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*, Alfabeta: Bandung.
- Suprijadi, A. (2005). *Acuan Umum Penerapan Good Governance pada Sektor Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Inonesia.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002

Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil KotaPadanh Nomor 21 Tahun 2021 tentang standar pelayanan publik Disdukcapil Kota Padang