



Pelayanan *KTP-el* Melalui Aplikasi *Whatsapp* Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak

Penulis:

Ika Melani¹, Muhammad Syafei Endro Lareken²

Afiliasi:

Pemerintah Daerah Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat, Indonesia¹
Institut Pemerintahan Dalam Negeri Kampus Sumatera Barat, Indonesia²

Email:

28ikamelani@gmail.com¹, muhammad.s.endro@gmail.com²



©2022 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License-(CC-BY-SA) (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

DOI : <https://doi.org/10.33701/jtprm.v2i1.2440>

*Penulis Korespondensi

Ika Melani
Pemerintah Daerah Kabupaten Fakfak
Provinsi Papua Barat
Email: 28ikamelani@gmail.com

Diterima: 11 April 2022
Direvisi: 19 Mei 2022
Publikasi Online: 25 Juni 2022

Abstract

The Electronic Identity Card (e-ID) service through the WhatsApp application is a policy on the Fakfak Regency government to prevent the spread of the Corona Disease Virus/Covid-19. Through this service, the WhatsApp application, the community and employees are always protected from crowding and the community is also given the convenience of staying at home even though they want to take care of population documents such as death certificates, identity cards, children's identity cards, and moving documents. This research was conducted to see and find out how the e-ID service through the WhatsApp is, what the inhibiting factors are and what the efforts of the Population and Civil Registration Agency of Fakfak Regency to overcome the obstacles in e-ID service through the WhatsApp application are. The research method used is grounded theory by means of data collection through observation, interviews and documentation. Based on the results of the research, the authors conclude that the e-ID service through the WhatsApp application at the Population and Civil Registration Service is able to reduce the inhibiting factor by making efforts such as conducting good socialization regarding the benefits of population documents, socializing about e-ID services through the WhatsApp, developing and training for all employees in order to operate all population document publishing services.

Keywords: *Services; WhatsApp; Electronic Identity Card*

Abstrak

Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik melalui aplikasi *whatsapp* merupakan kebijakan dari pemerintah Kabupaten Fakfak untuk mencegah penyebaran virus corona/*covid-19*. Melalui pelayanan menggunakan aplikasi *whatsapp* ini tentunya masyarakat dan pegawai selalu terjaga dari berkerumun dan masyarakat juga diberi kemudahan untuk tetap tinggal di rumah walaupun ingin mengurus dokumen kependudukan seperti, Akta Kematian, Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Identitas Anak, dan surat pindah. Penelitian ini dilakukan untuk melihat dan mengetahui bagaimana pelayanan KTP-el melalui aplikasi *whatsapp*, apa yang menjadi faktor penghambat, dan apa saja upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak untuk mengatasi hal-hal yang menjadi hambatan dalam pelayanan KTP-el melalui aplikasi *whatsapp*. Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyimpulkan bahwa Pelayanan KTP-el melalui aplikasi *whatsapp* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak untuk dapat mengurangi faktor penghambat dengan melakukan upaya-upaya seperti melakukan sosialisasi baik

mengenai manfaat dokumen kependudukan, maupun sosialisasi tentang pelayanan KTP-el melalui aplikasi whatsapp, pengembangan dan pelatihan terhadap semua pegawai agar dapat mengoperasikan semua pelayanan penerbitan dokumen kependudukan.

Kata kunci: KTP Elektronik; Pelayanan; *Whatsapp*

PENDAHULUAN

Administrasi Kependudukan merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam pembangunan di Indonesia, dimana data dan informasi penduduk yang sesuai dengan keadaan dan kondisi daerah tempat tinggal penduduk Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945 dan Pancasila. Dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyebutkan bahwa negara berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap warga negara yang ada didalam maupun luar wilayah Kesatuan Republik Indonesia tentang status pribadi dan status hukum setiap peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting. Untuk mendapatkan pengakuan sebagai warga negara dan mendapatkan status hukum masyarakat membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan. Dalam Undang-Undang 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan memuat pengaturan dan pembentukan sistem yang mencerminkan adanya reformasi di bidang Administrasi Kependudukan.

Peristiwa Kependudukan dalam Administrasi Kependudukan antara lain perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas dan perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Sedangkan Peristiwa Penting dalam administrasi kependudukan meliputi kelahiran, lahir mati, kematian perkawinan, dan perceraian termasuk pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama dan peristiwa penting lainnya. Penduduk yang mengalami peristiwa tersebut harus dilaporkan guna memperbarui data identitas atau surat keterangan kependudukan.

Warga Negara Indonesia memiliki kesempatan yang sama dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan, salah

satunya adalah yang berusia di atas 17 tahun yang sudah wajib mempunyai KTP elektronik. Setiap penduduk berkewajiban memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Akte Kelahiran dan Kartu Keluarga agar keberadaannya diakui dan mendapatkan hak sebagai Warga Negara Indonesia (WNI). KTP pada saat ini telah berbasis elektronik atau dapat digunakan secara komputerisasi. KTP elektronik ini dibuat untuk keamanan data kependudukan nasional.

E-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk) adalah salah satu program dari mantan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono periode kedua. Menurut situs Resmi E-KTP, KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi maupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional. Dengan adanya transisi dari KTP(Kartu Tanda Penduduk) menjadi E-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk) dapat membantu menertibkan administrasi kependudukan. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 yang diperbaharui dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 yang di jelaskan bahwa; “penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan. NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup untuk warga negara Indonesia dan untuk warga asing disesuaikan dengan masa berlaku izin tetap tinggal”.

Penerapan E-KTP merupakan amanat dari Undang-Undang nomor 23 tahun 2006 dan serangkaian peraturan lainnya seperti peraturan UU nomor 35 tahun 2010 yang menyatakan aturan tata cara dan implementasi teknis dari E-KTP yang dilengkapi dengan sidik jari dan chip. Program E- KTP di Indonesia telah dimulai sejak tahun 2009 dengan ditunjukannya empat kota besar sebagai proyek percontohan nasional, diantaranya Kota Padang, Makassar,

Yogyakarta dan Denpasar. Sedangkan kota/kabupaten lainnya secara resmi diluncurkan Kementerian Dalam Negeri pada bulan Februari 2011.

Perbedaan Kartu Tanda Penduduk non-Elektronik dengan Kartu Tanda Penduduk dengan Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah pada Kartu Tanda Penduduk Elektronik adanya rekaman elektronik yang berisikan biodata, Sidik Jari serta Tanda tangan yang bersangkutan. KTP Elektronik dengan Nomor Induk Kependudukan Nasional merupakan penerapan program sebagai identitas tunggal yang dimiliki seseorang. Dengan adanya penerapan program ini dapat mempermudah penduduk untuk mendapatkan pelayanan dari Lembaga Pemerintah dan swasta karena Kartu Tanda Penduduk digunakan sebagai keaslian identitas diri.

Kementerian Dalam Negeri menerapkan suatu informasi kependudukan berbasis teknologi berupa KTP Elektronik dengan data kependudukan yang benar dan valid sehingga masyarakat hanya dapat memiliki satu identitas dengan Nomor Induk Kependudukan yang telah tersimpan dalam *database* yang sangat berguna dalam pembangunan serta kemasyarakatan di Indonesia. Hal ini disebabkan karena masih banyak kekurangan yang ada pada KTP sebelumnya.

Pembuatan KTP elektronik dilakukan melalui perekaman data pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Oleh karena itu, pelaksanaan pemerintahan Elektronik (*e-government*) serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP). Penerapan E-KTP dimaksudkan untuk efektif dan efisien pelayanan Kependudukan, juga merupakan identitas tunggal penduduk yang bersifat elektronik yang bisa dimanfaatkan untuk semua keperluan seperti : memudahkan pembuatan paspor , E-KTP bersifat nasional dan dapat menjadi petunjuk identitas diri dan dapat digunakan sebagai kartu suara dalam pemilu.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak selaku lembaga teknis yang menangani pelayanan dasar kebutuhan masyarakat dalam perencanaan maupun pelaksanaan anggaran untuk urusan wajib berbasis perlu adanya Standar Pelayanan Minimal (SPM), sebagai panduan untuk menyelenggarakan pelayanan dasar di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pengertian Standar Pelayanan Minimal merupakan salah satu istilah yang digunakan dalam pelayanan publik (*public policy*) yang menyangkut kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah sebagai salah satu indikator pelayanan publik untuk kesejahteraan masyarakat .

Di Zaman yang semakin canggih ini, Menteri Dalam Negeri mengeluarkan peraturan Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan daring. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara daring, diperlukan sarana dan prasarana untuk mendukung program tersebut, di Kabupaten Fakfak sendiri pelayanan secara daring sudah dilaksanakan namun pelayanan secara daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Fakfak belumlah maksimal, faktor teknologi dan kondisi peralatan yang kurang memadai, keterbatasan ASN dan masyarakat sangat berpengaruh pada minat masyarakat untuk melakukan pengurusan dokumen kependudukan. Selain itu faktor koneksi internet, orang tua yang tidak paham dengan penggunaan gadget, dan masyarakat yang tidak mempunyai gadget, juga sering membuat pelayanan terhambat dan terganggu.

Kabupaten Fakfak saat ini juga masih banyak masyarakat yang belum melakukan pengurusan dokumen kependudukan terutama penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik baik karena kesadaran dan tempat tinggal yang tidak ada koneksi internet dan jauh dari kota Masih banyak stigma yang menganggap bawa pembuatan KTP Elektronik secara daring tersebut sulit. Saat ini penyelenggaraan pelayanan umum belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat.

Pemerintah Daerah Kabupaten Fakfak berusaha meningkatkan pembangunan

teknologi seperti pemasangan jaringan di distrik-distrik yang jauh dari kota guna untuk mengimplementasikan Permendagri nomor 7 tahun 2019 di kabupaten Fakfak. Namun kenyataannya di Kabupaten Fakfak khususnya di Distrik Furwagi, Distrik Tomage, Distrik Kayuni, Distrik Fakfak Timur dan distrik lainnya yang jauh dari kota sampai sekarang belum ada akses jaringan sehingga membuat masyarakat setempat susah untuk mengurus berkas-berkas kependudukan melalui *online*, Hal ini membuat masyarakat semakin bingung dan lebih memilih untuk mengurus dokumen langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar dapat mendapatkan pelayanan secara langsung oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Gronroos berpendapat bahwa suatu kegiatan yang bersifat abstrak yang terjadi karena adanya antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang sudah disediakan perusahaan pemberi pelayanan untuk memecahkan memberi solusi dari setiap masalah yang dialami pelanggan dalam Ratminto dan Winarsih(2013:2).

Penyelenggaraan Pelayanan adalah usaha yang dilakukan negara untuk mencukupi kebutuhan dasar dan wewenang setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi oleh penyelenggara pelayanan public, amanat dari Undang-Undang Dasar 1945 kepada Negara untuk mencukupi kebutuhan dasar warga negara untuk kesejahteraan agar efektivitas sistem pemerintahan dapat dilihat dari kualitas penyelenggaraan pelayanan umum.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 04 Butir (c) berbunyi, ”pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan public.” Amanat dari undang-undang tersebut agar dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan umum dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, hal ini dapat membuat pemerintah lebih cepat dalam *e-government* yang merupakan upaya dalam menciptakan pemerintahan yang berbasis elektronik.

Sejak 20 Maret 2020 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) kabupaten Fakfak menerapkan pelayanan *online* dengan menggunakan aplikasi *whatsapp* bagi masyarakat yang mengurus KTP Elektronik, guna untuk mencegah penyebaran Virus Corona atau Covid-19, sehingga penerbitan dokumen kependudukan dan catatan sipil mengacu pada instruksi pemerintah pusat kemudian ditindaklanjuti oleh bupati fakfak untuk tidak melaksanakan kegiatan-kegiatan bersifat serimonial dan berlaku umum hal ini di tegaskan oleh kepala dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Fakfak .

Berbicara mengenai pelaksanaan pelayanan KTP Elektronik melalui aplikasi *whatsapp* Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Fakfak mengalami masalah dan hambatan serta resiko, dimana sebelum adanya virus covid 19 ini pelayanan di Disdukcapil kabupaten fakfak normal seperti biasa dimana masyarakat bisa bertemu langsung dengan petugas dan mengurus semua berkas lewat loket kemudian masyarakat dapat mengambil semua dokumen secara langsung, namun pada saat menyebarnya wabah virus corona ini dimana ada kebijakan untuk selalu menjaga jarak dan membatasi interaksi dengan orang lain membuat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak harus di lakukan secara *online* melalui aplikasi *whatsapp*. Hal ini membuat masyarakat yang akan mengurus KTP Elektronik mengirim semua persyaratan pembuatan E-KTP ke akun *Whatsapp* milik disdukcapil Kabupaten Fakfak agar dilakukan pembuatan E-KTP, kendala yang dihadapi oleh masyarakat yakni tidak memiliki gadget, ketidaksediaan koneksi internet, orang tua yang tidak paham akan pelayanan *online*.

Tabel 1. Jumlah penduduk wajib KTP-EL

N O	TAHUN	JUMLAH PENDUDUK	WAJIB KTP-EL	CETAK KTP-EL
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	2020	88.303	30.111	21.113

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Fakfak 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat kita simpulkan bahwa masih banyak masyarakat Fakfak yang belum melakukan perekaman data. Kendala dan masalah yang terjadi di Dinas

kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Fakfak di atas dan juga melihat kebijakan protocol pencegahan penyebaran covid 19, maka hal ini perlu diperhatikan oleh pemerintah daerah Kabupaten Fakfak agar lebih memfasilitasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan via *whatsapp*, agar semua masyarakat dan aparat disdukcapil bisa terjaga dari virus covid 19 ini dan tetap mematuhi protokol covid 19.

Maksud kegiatan magang ini mempunyai tujuan untuk memperoleh gambaran tentang Pelaksanaan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Melalui Aplikasi *Whatsapp* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak dan hambatan dalam rangka pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik melalui aplikasi *whatsapp* serta upaya yang harus dilakukan untuk pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Melalui Aplikasi *Whatsapp* secara maksimal

Tinjauan Teoritis

Definisi Pelayanan Umum menurut Ratminto (2013:5) merupakan semua bentuk jasa pelayanan yang pada dasarnya dilaksanakan dan menjadi tanggung jawab pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan memiliki arti yaitu mengenai cara melayani, strategi melayani kebutuhan orang lain dengan mendapatkan imbalan uang dan kemudahan yang diberikan dengan jual beli barang atau jasa. Sinambela LP (2011:6) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan Melayani atau pemberian pelayanan kebutuhan orang lain atau masyarakat yang berkepentingan pada suatu organisasi yang sesuai dengan aturan dasar atau tata cara yang sudah ditetapkan, sedangkan pelayanan publik merupakan “pemberian pelayanan baim dari pemerintah, pihak swasta, maupun atas anama pemerintha dengan atau tanpa pembayaran untuk mencukupi keperluan dan kepentingan masyarakat.

Secara Teoritis dalam suatu pelaksanaan pelayan terdapat 4 variabel yang sangat menunjang keberhasilan dari suatu pelaksanaan yakni **Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi**

dan **Struktur Birokrasi** (George C. Edward III dalam Agustino / 2008:149).

Sinambela (2011:6) menjelaskan bahwa :” Maksud dari pelayanan umum pada dasarnya yaitu untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat, dibutuhkan kualitas pelayanan prima untuk mencapai tujuan tersebut, kualitas pelayanan prima tercermin dari :

Transparansi, yaitu pelayanan terbuka, mudah di akses oleh pihak yang membutuhkan dan tersedia secara memadai dan mudah dimengerti

Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-Undang dan dapat dipertanggung jawabkan.

Kondisional, yakni penerima dan pemberi pelayanan yang sesuai kemampuan dan kondisi, dengan tetap berpedoman pada prinsip efisien dan efektivitas.

Partisipasif, yakni penyelenggaraan pelayanan umum dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat yang dapat mendorong peran masyarakat.

Kesamaan hak, yaitu tidak melakukan deskriminatif dari aspek suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain dalam pelaksanaan pelayanan.

Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang dimana keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan umum selalu di pertimbangkan.

Sutopo (2009:3) menyebutkan bahwa ada dua hal yang harus diketahui tentang pelayanan, yakni melayani dan pelayanan, melayani adalah” menyiapkan, membantu serta mengurus apa yang menjadi

Sudarji (2012:46) mengemukakan kriteria pelayanan yang memuaskan atau pelayanan prima, banyak versi menurut para ahli, tetapi esensi pelayanan prima pada dasarnya meliputi empat prinsip yakni CETAK (Cepat, Tepat, Akurat, Berkualitas)

1. Cepat dalam Pelayanan dan tidak membutuhkan waktu lama.
2. Tepat dalam pelayanan dengan memperhatikan ketetapan aspek yaitu : aspek waktu, aspek sasaran, biaya prosedur, kualitas, kuantitas, serta pengoperasian petugas.

3. Akurat dalam pelayanan, pelayanan harus ada kepastian, kekuatan hukum, keabsahannya tidak diragukan dan produk pelayanan tidak boleh salah.
4. Berkualitas dalam pelayanan, produk pelayanan harus bisa memuaskan dan sesuai dengan keinginan guna memenuhi kepentingan pelanggan

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kartu ini wajib dimiliki Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP) yang sudah berumur 17 tahun atau sudah pernah kawin atau telah kawin. Anak dari orang tua WNA yang memiliki ITAP yang sudah berumur 17 tahun juga wajib memiliki KTP.

KTP bagi WNI berlaku selama lima tahun dan tanggal berakhirnya disesuaikan dengan tanggal dan bulan kelahiran yang bersangkutan. KTP bagi WNA berlaku sesuai dengan tanggal dan bulan kelahiran yang bersangkutan. KTP bagi WNA berlaku sesuai dengan masa Izin Tinggal Tetap. Khusus warga yang telah berusia 60 tahun dan ke atas, mendapat KTP seumur hidup yang tidak perlu diperpanjang setiap lima tahun sekali.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik merupakan Kartu Tanda Penduduk adalah salah satu dokumen identitas kependudukan yang terdapat rekaman sidik jari dan retina berfungsi sebagai pengendali dari sisi administrasi maupun teknologi informasi yang berbasis pada database kependudukan nasional yang berlaku seumur hidup.

KTP yang dibuat secara elektronik, dari segi fisik maupun penggunaannya KTP-el berfungsi secara komputerisasi. Kementerian Dalam Negeri meluncurkan Program KTP-el pada tahun 2009 dengan ditunjuknya Kota Padang, Makassar, Yogyakarta, dan Denpasar sebagai proyek percontohan nasional, dan kabupaten/kota lain secara resmi diluncurkan Kementerian Dalam Negeri pada tahun 2011.

Secara sederhana, Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau yang biasa disebut KTP-el berasal dari kata *electronic*-KTP, Menurut situs resmi KTP-el pembuatan KTP nasional di Indonesia dapat memicu terjadinya seseorang memiliki lebih dari satu KTP. Ini terjadi karena belum tersedia basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh wilayah Indonesia. Hal ini tentu memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan cara menggandakan KTP-nya. Misalnya digunakan untuk :

1. Menghindari pembayaran pajak
2. Memudahkan dalam pembuatan paspor sehingga seseorang bisa memiliki lebih dari satu paspor
3. Mengamankan kejahatan seperti korupsi dan tindak kejahatan dan kriminalitas lainnya
4. Menyembunyikan Identitas (seperti teroris) dan kejahatan lainnya
5. Melakukan pemalsuan dan menggandakan identitas diri

Oleh karena itu, didorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik (*e-Government*) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri di situs resmi KTP-el, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang diterapkan di RRC dan India. KTP-el di Indonesia lebih komperensif. Di RRC, Kartu Identitas elektronik (*e-IC*) nya tidak dilengkapi dengan biometric atau rekaman sidik jari. Di sana, *e-IC* hanya dilengkapi dengan chip yang berisi data perorangan yang terbatas. Sedangkan di India, sistem yang digunakan untuk pengelolaan data kependudukan adalah sistem UID (*Unique Identification Data*), sedangkan di Indonesia Namanya NIK (Nomor Induk Kependudukan). UID diterbitkan melalui pendaftaran pada 68 titik pelayanan, sedangkan program KTP-el di Indonesia dilaksanakan di lebih dari 6.214 kecamatan. Dengan demikian, KTP-el yang diterapkan di Indonesia merupakan gabungan *e-ID* RRC dan UID India, karena KTP-el dilengkapi dengan bimetric dan chip.

KTP-el juga mempunyai keunggulan dibandingkan dengan KTP biasa/KTP nasional, keunggulan-keunggulan tersebut diantaranya :

1. Identitas jati diri tunggal
2. Tidak dapat dipalsukan
3. Tidak dapat digandakan
4. Dapat dipakai sebagai kartu suara dalam Pemelihan atau Pilkada (*E-voting*)

Selain itu, sidik jari yang direkam dari setiap wajib KTP-el adalah seluruh jari (berjumlah sepuluh) , tetapi yang dimasukkan datanya dalam chip hanya dua jari, yaitu jem[ol dan telunjuk kanan.

Dikutip dari Wikipedia, *WhatsApp* didirikan pada 24 Februari 2009,*Whatsapp* adalah aplikasi pesan instan untuk *smartphone*, jika dilihat dari fungsinya *Whatsapp* hampir sama dengan aplikasi SMS, tetapi *whatsapp* tidak menggunakan pulsa melainkan data internet. Meskipun merupakan aplikasi pesan instan, yang unik dari aplikasi ini adalah syarat mengirim pesan harus menggunakan nomor ponsel yang sudah di daftarkan terlebih dahulu.

Dengan menggunakan *whatsapp* kita dapat melakukan obrolan *online*, berbagi file, bertukar foto dan lain-lain, namun hingga sekarang *Whatsapp* masih belum mengeluarkan pernyataan resmi mengenai jumlah penggunaannya ditanah air.

Istilah Legalistik berasal dari kata “legal” artinya Hukum atau penghukuman, dan sah atau pengesahan. Artinya dalam pelaksanaan pelayanan E-KTP ini sangat dilandasi aturan perundang-undangan sehingga pelaksanaan pelayanan E-KTP ini dilindungi oleh payung hukum yang jelas dan dilindungi oleh payung hukum yang berada di negara hukum ini.

A. Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Dasar 1945 pasal 26 ayat (3) bahwa hal-hal mengenai warga negara dan penduduk diatur dengan Undang-Undang. Dengan adanya Undang-Undang tersebut maka telah dinyatakan bahwa masalah kependudukan itu harus di bawah naungan payung hukum yang kuat

B. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945 pasal 26 Ayat (3) maka dibentuklah Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 yang mengatur tentang Administra Kependudukan.

C. Undang - undang Administrasi Kependudukan Nomor 24 Tahun 2013

Undang - undang Administrasi Kependudukan Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan sebagai perubahan atas Undang - undang Administrasi Kependudukan Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Standar dan spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak, dan blangko KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan peraturan menteri. Bimbingan teknis pelayanan KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan oleh pemerintah dengan peserta dari pemerintah Provinsi dan Pemerintah dari Kabupaten/Kota.

D. Peraturan Presiden Nomor 67 tahun 2011

Peraturan Presiden Nomor 67 tahun 2011 mengatur tentang perubahan kedua atas Peraturan Presiden nomor 26 tahun 2009 yang berbunyi : Penerapan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) paling lambat akhir tahun 2012.

E. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 126 Tahun 2012

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 126 Tahun 2012 perubahan ketiga atas Perubahan Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk berbasis NIK secara Nasional.

Pasal 10 A menyatakan :

KTP elektronik merupakan KTP yang dilengkapi dengan Chip berisi rekaman elektronik

KTP elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berlaku secara Nasional diseluruh Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia

Pasal 10 B menyatakan :

KTP elektronik sebagaimana dimaksud pada pasal 10 A merupakan :

Identitas resmi domisili penduduk

Bukti diri penduduk untuk mengurus kepentingan yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan.

Bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan pelayanan publik di instansi pemerintah, pemerintah daerah, lembaga perbankan dan swasta yang berkaitan dan tidak terbatas pada perizinan, usaha, perdagangan, jasa perbankan, asuransi, perpajakan dan pertahanan.

Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah, Lembaga Perbankan dan swasta wajib memberikan pelayanan kepada penduduk yang memiliki KTP non elektronik dengan dasar KTP Elektronik tanpa mempertimbangkan tempat penerbitan KTP Elektronik

Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah, Lembaga Perbankan dan swasta tetap memberikan pelayanan kepada penduduk yang memiliki KTP Non Elektronik dengan Lingkup Kabupaten/Kota Tempat penerbitan KTP Non Elektronik sampai dengan tanggal 31 Desember 2013

F. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

Pasal 1 menyatakan pada ayat :

Sidik Jari adalah hasil dari reproduksi tapak jari tangan penduduk yang terdiri atas kumpulan alu garis-garis halus dengan pola tertentu yang sengaja diambil dan dicapikan dengan tinta atau dengan cara lain oleh petugas untuk kepentingan kelengkapan data penduduk dalam database kependudukan.

Personalisasi adalah pencetakan dokumen KTP Elektronik dengan memasukkan biodata, pas photo, sidik jari telunjuk kiri kanan dan tanda tangan penduduk.

Iris adalah selaput bola mata yang berada di belakang kornea mata, membentuk batas pupil yang memberikan warna khusus.

Verifikasi adalah proses pemeriksaan kebenaran data dan identitas seseorang.

G. Permendagri Nomor 69 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

Ketentuan pasal 5 diubah, sehingga pasal 5(lima)berbunyi sebagai berikut:

Pasal 5

Persyaratan dan tata cara penerbitan *KTP-el* secara reguler bagi Penduduk WNI yang belum memiliki *KTP-el*:

Penduduk melapor kepada petugas di tempat pelayanan *KTP-el*, dengan mengisi formulir permohonan dan membawa persyaratan berupa Nomor Induk Kependudukan Nasional dan Fotokopi Kartu Keluarga. Petugas di tempat pelayanan *KTP-el* memproses dengan tata cara:

- a) Merekam isi formulir permohonan *KTP-el* ke dalam database kependudukan;
- b) Melakukan verifikasi data penduduk secara langsung;
- c) Melakukan pengambilan dan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari penduduk, dan iris mata;
- d) Membubuhkan tanda tangan dan stempel tempat pelayanan.
- e) *KTP-el* pada Formulir Permohonan; Formulir permohonan sebagaimana dimaksud pada angka 4 sebagai bukti telah dilakukan verifikasi, pengambilan dan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari, dan iris mata penduduk sebagaimana dimaksud pada angka 2 dan angka 3;
- f) Melakukan penyimpanan data sebagaimana dimaksud pada angka 3 dan biodata penduduk ke dalam database di tempat pelayanan *KTP-el*;
- g) Data yang disimpan dalam database sebagaimana dimaksud pada angka 6 dikirim melalui jaringan komunikasi data ke server *Automated Fingerprint Identification*

System di pusat data Kementerian Dalam Negeri;

- h) Data penduduk sebagaimana dimaksud pada angka 7 disimpan dan dilakukan proses identifikasi ketunggalan jatidiri seseorang;
- i) Hasil identifikasi sidik jari penduduk sebagaimana dimaksud pada angka 8, apabila :
- j) Setelah dilakukan personalisasi sebagaimana dimaksud pada angka 10, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota mendistribusikan *KTP-el* ke tempat pelayanan *KTP-el*;
- k) Menerima *KTP-el* dan melakukan verifikasi melalui pemadanan sidik jari penduduk 1 : 1;
- l) Hasil verifikasi sidik jari penduduk sebagaimana dimaksud pada angka 12:
 - a) apabila datanya sama, maka *KTP-el* diberikan kepada penduduk;
 - b) apabila datanya tidak sama, maka *KTP-el* tidak diberikan kepada penduduk.

H. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring

Pasal 1 ayat (2) menyebutkan bahwa Pelayanan Administrasi Kependudukan Daring yang selanjutnya disebut Pelayanan Adminduk Daring adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis *web* dengan memanfaatkan fasilitas teknologi komunikasi dan informasi.

Pelayanan *adminduk* secara daring melalui SIAK, yang didukung oleh *system* pendukung sebagaimana dalam pasal 3 ayat (3) antara lain :

- a) Penerapan Dokumen Elektronik dan TTE
- b) Pelayanan kepada penduduk secara daring
- c) Alih media dokumen cetak menjadi dokumen elektronik
- d) Pendokumentasian Dokumen Elektronik
- e) Pemeriksa keaslian dokumen elektronik
- f) Monitoring dan evaluasi pelayanan dokumen elektronik

- g) Penyelenggara sertifikasi elektronik
- h) Pelayanan informasi dan sinkronisasi data kependudukan
- i) Pelayanan tata naskah dinas berbasis elektronik

Lebih lanjut pasal 6 ayat (1) menyebutkan bahwa pelayanan pendaftaran penduduk mencakup :

- a) pencatatan biodata penduduk
- b) penerbitan kartu keluarga
- c) penerbitan *KTP-el*
- d) penerbitan KIA
- e) penerbitan surat keterangan kependudukan
- f) pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan

Dalam pasal 9, pelayanan *adminduk* secara daring dilakukan dengan penduduk mengajukan formulir persyaratan pelayanan dokumen secara elektronik. Yang kemudian penduduk mendapat pemberitahuan secara elektronik atas kemajuan proses pelayanan dokumen kependudukan. Penduduk menerima hasil pelayanan yang berupa dokumen kependudukan sesuai dengan pengajuannya.

Menurut Hillway (1956) dalam Moh. Nazir (2011:12), “penelitian tidak lain dari suatu metode studi yang dilakukan seseorang melalui penyelidikan yang hati-hati dan sempurna terhadap suatu masalah, sehingga diperoleh pemecahan yang tepat terhadap masalah tersebut”. Whitney (1960) dalam Moh. Nazir (2011:12), mengatakan bahwa “Disamping memperoleh kebenaran, kerja menyelidik harus pula dilakukan secara sungguh-sungguh dalam waktu yang lama. Dengan demikian, penelitian merupakan suatu metode untuk menemukan kebenaran, sehingga penelitian juga merupakan metode berfikir secara kritis”.

METODE

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah usaha-usaha yang digunakan penulis mencari dan mengumpulkan data-data serta informasi yang dianggap valid (menggambarkan yang sebenarnya), *reliable* (dapat dipercaya) objektif (sesuai kenyataan) dan berkaitan dengan

masalah yang akan diteliti. Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara.

Kerliinger dalam Suharsimi Arikuntoro (2006) mengatakan “mengobservasi adalah suatu istilah umum yang mempunyai arti semua bentuk penerimaan data yang dilakukan dengan cara merekam kejadian, menghitungnya, mengukurnya dan mencatatnya”. Kemudian Sri Wahyuni dalam bukunya *Qualitative Research Method, Theory and Practice* (2015:21) mengatakan bahwa “*observation is the selection and recording behaviors of people in their environment*”. Kegiatan observasi memerlukan ingatan terhadap kegiatan observasi yang telah dilakukan sebelumnya. Untuk itu maka diperlukan catatan-catatan, alat-alat elektronik, seperti kamera, video dan tape recorder. Penulis menggunakan jenis observasi partisipatif, dimana peneliti ikut terlibat langsung dalam kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau orang yang menjadi sumber data penelitian. Peneliti melakukan pengamatan sambil ikut melakukan apa yang sumber data kerjakan.

Suharsimi Arikunto dalam bukunya *Prosedur Penelitian* (2006) mengatakan “Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi yaitu mencari hal-hal berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya”.

Penulis mengumpulkan data yang dibutuhkan melalui melihat, mengambil data dan dokumen-dokumen yang ada dalam bentuk apapun. Dokumen dapat berupa :

- a. Dokumen Primer yaitu dokumen yang ditulis langsung oleh orang yang langsung mengalami peristiwa.

Dokumen Sekunder yaitu dokumen yang ditulis orang lain dari laporan peristiwa orang lain.

Nasution (2013:113) menyatakan “wawancara adalah suatu bentuk komunikasi verbal jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi”

Suharsimi Arikunto dalam bukunya *Prosedur Penelitian* (2006) mengemukakan macam-macam pedoman wawancara, yaitu :

- a. Pedoman Wawancara Tidak Terstruktur
Pedoman Wawancara Tidak Terstruktur adalah pedoman wawancara yang hanya memuat garis besar yang akan ditanyakan.

- b. Pedoman Wawancara Terstruktur
Pedoman Wawancara Terstruktur adalah pedoman wawancara yang disusun secara terperinci sehingga menyerupai *check-list*. Untuk mempermudah proses wawancara dan pengumpulan data serta informasi yang lebih sistematis maka penulis menggunakan pedoman wawancara terstruktur.

Selain Pedoman Wawancara, pewawancara juga harus memiliki seseorang yang menjadi pihak yang diwawancarai, pihak yang diwawancarai tersebut dinamakan informan. Informan dalam pelaksanaan penelitian ini adalah :

- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak (1 orang)
- b. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil (1 orang)
- c. Operator pelayanan KTP-el daring (1 orang)
- d. Masyarakat

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi Geografis

Secara geografis Kabupaten Fakfak mempunyai luas wilayah 14.320 km², terletak diantara 131o30’-138o.40’BT dan 2o25’-4’00LS dengan ketinggian 0-100 meter dari permukaan laut. Terdiri dari 17(tujuh belas) distrik dan terbagi 142 kampung. Distrik Karas merupakan daerah yang terluas di Kabupaten Fakfak dengan luas wilayah 2.491 km² atau 17.40% sedangkan Distrik dengan luas wilayah terkecil adalah Distrik Fakfak dengan luas wilayah 233 km² atau 1.63% dari luas total wilayah Kabupaten Fakfak.

Kabupaten Fakfak secara Astronom berada dibawah garis khatulistiwa yaitu antara 130o.30 BB sampai dengan 135o.20 BT dan 2o.35 LU sampai dengan 5o..18 LS serta mempunyai batas-batas wilayah kabupaten adalah sebagai berikut:

Sebelah Utara : Teluk Bintuni

Sebelah Selatan: Laut Arafura & Kabupaten Seram

Sebelah Barat : Laut Seram & Teluk Berau

Sebelah Timur : Kabupaten Kaimana

Penduduk Fakfak tersebar di 17(Tujuh Belas) Distrik yaitu Distrik

Fakfak Tengah, Distrik Karas, Distrik Bomberay, Distrik Kramomonga, Distrik Teluk Patipi, Distrik Pariwari, Distrik Wartutim, Distrik Fakfak Timur Tengah, Distrik Arguni, Distrik Mbahamdandara, Distrik Kayauni, Distrik Furwagi, dan Distrik Tomage. Jumlah penduduk terbesar terdapat di Distrik Pariwari sebanyak 23.531 jiwa sedangkan jumlah penduduk terkecil yaitu berada di Distrik Mbahamdandara dengan jumlah penduduk 1.102 jiwa.

Tabel 2. Jumlah Penduduk

Jumlah Penduduk	
Laki-laki	Perempuan
45.387	42.916
Total 88.303	

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Fakfak, 2020

Jika diperhatikan menurut jenis kelamin, penduduk laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan jumlah penduduk perempuan?

Keadaan Sosial Ekonomi

Kabupaten Fakfak merupakan Kabupaten di Papua Barat yang agak berbeda dari sisi komposisi penduduk menurut agama, yaitu proporsi penduduk yang beragama islam lebih banyak dibandingkan dengan yang beragama Kristen dan agama lainnya.

Data SIAK menunjukkan bahwa tingkat Pendidikan tertinggi yang ditamatkan relatif cukup tinggi. Sebagian besar penduduk Kabupaten Fakfak (21,86%) tamat SLTA/Sederajat. Permintaan pasar tenaga kerja yang mensyaratkan minimal Pendidikan SLTA menyebabkan penduduk berusaha untuk mencapai jenjang tersebut untuk bisa masuk ke pasar kerja non pertanian. Pemerintah kabupaten Fakfak perlu memperhatikan kondisi diatas mengingat bahwa era globalisasi sebentar

lagi akan berlangsung dan persaingan semakin ketat. Peningkatan Pendidikan *vocasional*, akses kependidikan terutama untuk penduduk miskin, perlu dilakukan mengingat bahwa Sebagian besar peluang kerja membutuhkan tenaga terdidik yang memiliki keterampilan khusus.

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak

Berdasarkan Peraturan Kabupaten Fakfak Nomor 45 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah. adapun Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai berikut :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretaris
- c. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
- d. Kepala Bidang Pencatatan Sipil
- e. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi dan Pemanfaat Data

Uraian Tugas, Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintah Daerah berdasarkan Azas Otonomi dan tugas pembantuan serta tugas lainnya di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diserahkan oleh Bupati sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan yang berlaku. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak memiliki fungsi sebagai berikut :

1. Dinas mempunyai tuags membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Perumusan kebijakan teknis urusan pemerintahan bidang Kependudukan dan

3. Pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
4. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas urusan pemerintahan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5. Pelaksanaan administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
6. Pembinaan teknis urusan pemerintahan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
7. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh bupati terkait dengan tugas dan fungsi bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Guna melaksanakan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak memiliki visi yaitu :**”Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil mendukung kebijakan Pemerintah melalui pelayanan prima menuju masyarakat sejahtera”**

Pernyataan visi dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Meningkatkan profesionalisme aparatur dalam pelayanan publik
2. Meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
3. Menyediakan data base kependudukan
4. Meningkatkan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pendayagunaan data dan informasi

Keadaan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak

Dalam Pelaksanaan Kegiatan pada sampai dengan bulan desember Tahun 2020, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak didukung oleh aparatur/Pegawai sebanyak 37 orang Pegawai Negeri Sipil,

Analisis Fokus dari Perspektif Legalistik

Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) hanya dapat ditemukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Undang-Undang No.23 Tahun 2014 Pasal 64 ayat 7 huruf a mengamanatkan bahwa KTP-el untuk

warga negara Indonesia berlakunya seumur hidup. Dengan adanya KTP-el ini dapat membantu untuk menertibkan administrasi kependudukan. Undang-undang Administrasi Kependudukan Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan mengalami perubahan menjadi Undang-undang Administrasi Kependudukan Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam Undang-undang Administrasi Kependudukan Nomor 24 tahun 2013 di jelaskan bahwa Administrasi Kependudukan adalah suatu rangkaian kegiatan penataan dokumen yang berhubungan dengan pendayagunaan hasilnya adalah untuk pelayanan Publik. Dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 menyatakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi chip yang merupakan identitas remi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana. E-KTP berisi data pribadi penduduk yang harus dilindungi yang memuat : keterangan cacat fisik dan/atau mental; sidik jari; iris mata; tanda tangan; dan elemen data lainnya yang merupakan rahasia pribadi seseorang.

Dalam pelaksanaannya berpedoman kepada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, sebagaimana yang tercantum dalam pasal 1 menyatakan bahwa “Pencatatan Sipil adalah pencatatan Peristiwa Penting yang dialami oleh seseorang dalam register Pencatatan Sipil pada instansi Pelaksana”.

Menteri Dalam Negeri melalui Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Sejak era pandemi *Covid-19* ini tepatnya tanggal 20 Maret 2020 pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak yaitu pelayanan dokumen kependudukan melalui aplikasi *whatsapp*. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Fakfak betul-betul melakukan pelayanan KTP-el secara daring untuk mencegah penyebaran virus *covid-19*.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak melalui media kabarfakfak.com memberitahukan kepada seluruh masyarakat Fakfak bahwa sejak 20 Maret 2020 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak melakukan pelayanan melalui aplikasi *whatsapp* hingga batas waktu yang tidak ditentukan. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Dinas Bapak Samad Hindom. S.Sos, M,Si mengatakan bahwa : “perihal tentang pelayanan melalui aplikasi *whatsapp* ini, Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Fakfak sudah menginformasikan kepada seluruh masyarakat Kabupaten Fakfak melalui media radio, majalah elektronik, dan surat kabar. Sehingga masyarakat tidak perlu lagi ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus dokumen kependudukan, untuk bisa tetap dirumah saja dan menjaga diri dari pandemi ini”

Dengan hasil wawancara penulis dapat menyimpulkan bahwa Sebagian besar masyarakat sudah tahu tentang pelayanan melalui aplikasi *whatsapp*, dan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak juga sudah cukup baik.

Analisis Fokus Dari Perspektif Teoritis Pelayanan KTP-el melalui aplikasi whatsapp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak

Dalam pengamatan selama dilaksanakan kegiatan penelitian dan magang penulis menganalisa menggunakan teori George C Edward III yang dimana suatu pelaksanaan akan berjalan dengan baik, yakni (1) Komunikasi, (2) Sumber Daya, (3) Disposisi (4) Struktur Birokrasi

A. Komunikasi

Sesuai dengan pengamatan yang telah dilakukan penulis di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, komunikasi yang terjadi dalam lokasi magang sudah berjalan cukup baik, baik dalam lingkup aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun dengan Masyarakat. Hal tersebut disimpulkan oleh karena penulis telah melakukan wawancara dengan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Fakfak yang menyatakan bahwa :

“Para aparaturnya telah melaksanakan tupoksinya dengan baik sesuai dengan protokol kesehatan, prosedur dan arahan dari atasan. Dan juga pihak masyarakat memberi respon positif atas pelayanan daring yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Fakfak dalam memberikan pelayanan KTP-el melalui aplikasi *whatsapp*”

Komunikasi merupakan salah indikator yang sangat penting dalam rangka mensukseskan pelayanan KTP-el melalui aplikasi *whatsapp* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Fakfak. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak telah melakukan sosialisasi dengan menggunakan radio, media sosial serta surat kabar untuk memberitahukan kepada masyarakat tentang pelayanan secara *online*.

B. Sumber Daya

Sumber Daya adalah suatu nilai potensi yang dimiliki oleh suatu materi atau unsur tertentu dalam suatu kehidupan. Dalam hal ini sumber daya yang dimaksud adalah sumber daya manusia dan sumber daya sarana dan prsarana.

Sumber Daya Manusia

Dalam hal ini yang dimaksud dengan sumber daya manusia adalah staf aparaturnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak yang secara langsung memberi pelayanan KTP-el kepada masyarakat. Dalam proses pelayanan KTP-el melalui aplikasi *whatsapp* adanya suatu hambatan yakni masyarakat yang kurang paham dengan pelayanan dengan aplikasi *whatsapp* ini, sehingga masyarakat nekat untuk datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus KTP- el secara langsung dibantu oleh aparat, namun setelah dijelaskan oleh aparat, masyarakat pun mengerti. Dalam wawancara yang dilakukan oleh penulis terhadap operator pelayanan KTP-el melalui aplikasi *whatsapp* Bapak Asis Hindom yang menyatakan bahwa:

“Saat pertama kali melakukan pelayanan KTP-el melalui aplikasi *whatsapp*, banyak masyarakat yang langsung datang karena mereka tidak mengerti, namun setelah dijelaskan oleh petugas mereka mengerti dan dapat mengurus KTP-el melalui *whatsapp*.”

Dengan hal ini sumber daya manusia yang mendukung pelayanan KTP-el melalui aplikasi *whatsapp* ini sudah cukup baik.

Sumber Daya Sarana dan Prasarana

Dalam wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada Kepala Dinas yang mengatakan hal mengenai sarana dan prasarana dalam pelayanan KTP-el adalah

”untuk sarana dan prasarana pelayanan KTP-el semuanya baik, hanya pada bulan Agustus-November 2020 blanko KTP-el habis, tetapi pada bulan Desember ini sudah ada, sehingga masyarakat yang melakukan perekaman pada bulan Agustus- November baru boleh ambil KTP-el pada bulan Desember”

Sesuai dengan pengamatan yang telah dilakukan oleh penulis mengenai sarana dan prasarana perekaman KTP-el saat melaksanakan penelitian, perekaman sempat mengalami kendala dan tidak tersedia blanko dalam 2 bulan, akibat sarana dan prasarana perekaman KTP-el mengalami kerusakan walaupun pada akhirnya dapat berfungsi kembali. Menurut kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak dan juga operator KTP-el, hal ini yang sering terjadi dan menjadi salah satu hambatan proses pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak.

C. Disposisi

Disposisi adalah suatu keinginan, kemauan dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan untuk melaksanakan serta mewujudkan kebijakan tersebut secara sungguh-sungguh. (Edward III dalam Widodo : 2000)

Disposisi yang di maksud adalah sikap aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak sebagai pemberi pelayanan dan sikap masyarakat sebagai pihak yang diberi pelayanan. Jika para pelaksana bersikap baik karena menerima suatu kebijakan, kemungkinan besar mereka akan melaksanakan kebijakan tersebut secara bersungguh-sungguh seperti yang diharapkan.

Komitmen dalam melaksanakan pelayanan KTP-el melalui aplikasi *whatsapp* harus dimiliki oleh setiap subjek yang terkait

baik pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, operator pelayanan melalui aplikasi *whatsapp*, operator yang bertugas dalam perekaman proses KTP-el maupun masyarakat kabupaten Fakfak. Berdasarkan analisa penulis, komitmen dalam pelaksanaan tugas tersebut sudah dimiliki oleh aparat pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Fakfak, hal ini dibuktikan dengan kesungguhan dalam melayani pembuatan KTP-el walaupun pelayanan dilakukan melalui aplikasi *whatsapp*, mulai dari pemberitahuan kepada masyarakat melalui radio, media sosial dan surat kabar, dan sosialisasi kepada masyarakat dinilai sudah sesuai dengan prosedur. Begitupun komitmen yang dimiliki masyarakat kabupaten Fakfak yang sebagian besar sudah mengerti tentang pelayanan *online* ini, meskipun masih ada sebagian masyarakat yang belum paham tentang pelayanan KTP-el melalui aplikasi *whatsapp*.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak, yang menyatakan bahwa: ”kinerja dari operator yang cukup baik dalam melaksanakan tugasnya dalam pelayanan E-KTP dan masyarakat memberi respon yang cukup baik terhadap pelayanan yang diberikan”

D. Struktur Birokrasi

Dua karakteristik yang dapat mendongkrak struktur birokrasi yaitu melakukan *standart operating procedures* (SOP) dan melakukan fragmentasi. SOP adalah salah satu kegiatan rutin yang memungkinkan para pelaksana kebijakan melaksanakan kegiatan-kegiatan pada setiap harinya sesuai dengan standar yang ditentukan, sedangkan fragmentasi adalah upaya penyebaran tanggungjawab kegiatan-kegiatan atau aktifitas-aktifitas pegawai diantara beberapa unit kerja.

Struktur birokrasi mencakup dua hal penting. Yakni mekanisme dan struktur organisasi pelaksana sendiri, yakni mekanisme pelaksanaan pelayanan KTP-el melalui aplikasi yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak sudah tersusun secara sistematis, kerangka yang jelas, tidak berbelit-belit dan sudah dipahami oleh masyarakat yang berdomisili di Kabupaten

Fakfak. Sehingga setiap masyarakat yang akan melakukan proses pendaftaran melalui *whatsapp* dan perekaman data KTP-el tidak lagi bingung karena pegawai akan mengarahkan bagaimana proses pelaksanaan perekaman data KTP-el kepada masyarakat yang bersangkutan. Masyarakat pun dapat mengerti dan memahami secara cepat proses pelaksanaan perekaman data KTP-el. Berdasarkan hasil pengamatan dari penulis, adapun syarat untuk melakukan perekaman KTP-el adalah warga yang sudah berumur 17 Tahun keatas atau wajib KTP-el langsung menghubungi nomor *whatsapp* khusus untuk pelayanan KTP-el dan setelah itu datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan perekaman yang ditentukan oleh aparat untuk tetap mematuhi protokol Kesehatan dan menjaga jarak.

Proses perekaman yang dilakukan tetap menjaga jarak dan masyarakat yang wajib mematuhi protokol Kesehatan.

Setelah data yang dikirim ke *whatsapp* diverifikasi menggunakan NIK Nasional dan cocok dengan nama pemohon, maka pemohon dihubungi untuk datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan perekaman KTP-el. Setelah rangkaian proses perekaman selesai, pemohon dapat Kembali ke rumah karena pencetakan KTP-el membutuhkan waktu 2-3 hari. Proses Penerbitan dan percetakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan hasil pengamatan tentang prosedur dalam perspektif legalistik yaitu prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus di tempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan, prosedur pelayanan KTP-el melalui aplikasi *whatsapp* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur , faktor penghambat serta upaya mengatasi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik melalui

aplikasi whatsapp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak

A. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan merupakan kriteria pertama dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun proses pembuatan KTP-el melalui aplikasi *whatsapp* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak antara lain :

1. Pemohon menghubungi kontak *whatsapp* khusus KTP-el dengan mengirimkan file berupa foto Kartu Keluarga yang di foto secara jelas agar aparat dapat membaca tulisan di kartu keluarga.
2. Operator melakukan verifikasi terhadap NIK dan Nomor KK pemohon yang terdapat di kartu keluarga.
3. Bila biodata penduduk telah sesuai, biodata penduduk disimpan dan petugas operator melakukan proses pelayanan selanjutnya yaitu perekaman pas foto, tanda tangan, sidik jari dan iris penduduk.
4. Operator menentukan hari dan jam agar pemohon datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan perekaman KTP-el
5. Operator menghubungi pemohon melalui *whatsapp* untuk waktu dan tanggal perekaman.

Berikut adalah langkah-langkah perekaman KTP-el :

Pengambilan Pas Photo

1. Operator mengambil pas photo penduduk dengan camera yang disiapkan.
2. Operator memastikan bahwa gambar hasil pengambilan pas photo sudah jelas, bila kurang jelas maka dilakukan pengulang hingga gambarnya jelas.
3. Operator memeriksa tanggal lahir, dengan memberi latar belakang pas photo :
 - a. Bila *tahun kelahiran ganjil*, pasphoto penduduk diberi latar belakang berwarna *merah*; atau
 - b. Bila *tahun kelahiran genap*, pasphoto penduduk diberi latar belakang berwarna *biru*.

4. Pada waktu pengambilan pas photo, penduduk dalam posisi duduk, tidak boleh memakai topi dan/atau kacamata serta wajah penduduk terlihat minimal 70 persen dan boleh memakai jilbab
5. Operator menyimpan pas photo ke dalam server database di tempat pelayanan
6. Operator mempersilahkan penduduk direkam tandatanganannya

Perekaman Tanda Tangan Penduduk

Perekaman tanda tangan melalui prosedur kondisi normal :

1. Operator memandu penduduk membubuhkan tanda tangan pada mesin perekaman tanda tangan (signature pad);
2. Operator memeriksa hasil tanda tangan penduduk di layar komputer, bila belum jelas penduduk diminta mengulang tanda tangan sampai terlihat jelas;
3. Operator melakukan penyimpanan hasil rekaman tanda tangan penduduk ke dalam server database tempat pelayanan KTP Elektronik
4. Operator mempersilahkan penduduk direkam sidik jari tangan

Perekaman tanda tangan melalui prosedur kondisi khusus :

1. Operator memandu penduduk membubuhkan tanda garis datar dari kiri ke kanan pada mesin perekaman tanda tangan (Signature Pad);
2. Operator memeriksa hasilnya di layar monitor komputer, bila belum jelas penduduk diminta mengulang membubuhkan tanda garis datar dari kiri ke kanan sampai terlihat jelas;
3. Operator melakukan penyimpanan hasil perekaman tanda garis datar ke dalam server database tempat pelayanan KTP Elektronik.
4. Apabila penduduk tidak punya tangan, maka penduduk tidak perlu direkam tanda tangannya.
5. Operator mempersilahkan penduduk yang memiliki jari lengan direkam sidik jari tangan.

Perekaman Sidik Jari tangan penduduk

1. Operator memastikan kondisi jari tangan penduduk bersih dan kering, apabila didapatkan kondisi jari tangan belum bersih penduduk diminta untuk membersihkan dan mengeringkan jari tangannya.
2. Pada waktu melaksanakan perekaman sidik jari, operator memastikan seluruh seluruh sidik jari tangan penduduk terekam dengan melihat lampu indikator pada peralatan *fingerprint Scanner* yang dipersyaratkan.
3. Perekaman sidik jari dilakukan secara berurutan dari :
 - a. Jari telunjuk, jari tengah, jari manis dan jari kelingking tangan kanan secara bersamaan;
 - b. Jari telunjuk, jari tengah, jari manis dan jari kelingking kiri secara bersamaan; dan
 - c. Ibu jari tangan kanan dan ibu jari tangan kiri secara bersamaan.
4. Operator menyimpan hasil perekaman sidik jari tangan penduduk ke dalam database di tempat pelayanan;
5. Bagi penduduk yang tidak memiliki jari tangan tidak dilakukan perekaman jari tangan.
6. Operator mempersilahkan penduduk melakukan perekaman iris.
7. Perekaman Iris Mata Penduduk
8. Operator memastikan mata penduduk dalam keadaan tidak terhalang oleh kaca mata, lensa kontak (contact lens) berwarna dan sejenisnya.
9. Apabila mata penduduk normal dilakukan perekaman iris dengan cara :
 - a. Penduduk dalam posisi duduk, pandangan lurus ke depan dan mata dibelalakan tanpa kedip
 - b. Pastikan mata penduduk tidak terkena sinar secara langsung
 - c. Petugas operator mengarahkan perangkat perekam iris ke arah mata penduduk kurang lebih 5cm, perangkat akan secara otomatis merekam iris
10. Apabila mata penduduk dalam keadaan tidak normal, maka perekaman iris

dilakukan dengan tindakan khusus, yaitu penduduk secara mandiri atau dibantu oleh operator mengkondisikan kornea mata dapat terlihat keseluruhan sehingga iris penduduk dapat direkam.

Persetujuan Hasil Verifikasi Data, Perekaman Pas Foto, Tanda Tangan, Sidik Jari dan Iris Mata Penduduk

Operator meminta penduduk melakukan pengesahan hasil verifikasi data, perekaman pasphoto, tanda tangan, sidik jari dan iris penduduk dengan cara membubuhkan tanda tangan secara elektronik pada alat yang disediakan sebagai bukti persetujuan terhadap kebenaran data penduduk yang bersangkutan. Prosedur yang digunakan adalah memberikan kemudahan kepada masyarakat yang dilihat dari sisi kesederhanaan atau kemudahan yang diberikan petugas pelayanan kepada konsumen dalam hal ini masyarakat yang dilakukan secara mudah, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan.

Menurut hasil wawancara operator perekaman KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak yang ditemui di kantor mengatakan kepada peneliti tentang prosedur yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu :

“Prosedur yang ada dalam perekaman data yang dilakukan oleh petugas yang memberikan pelayanan KTP-el dalam hal ini Operator KTP-el tidak menyusahkan masyarakat karena saat ini juga covid-19 masih ada, oleh karena itu kami tetap mematuhi protokol Kesehatan, mereka cukup datang dan melakukan perekaman setekah itu boleh Kembali kerumah”

Dari pernyataan operator perekaman KTP-el diatas, penulis juga telah mewawancarai Rahma Rumalolas (masyarakat) yang ditemui di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berpendapat tentang Sistem, mekanisme, prosedur tentang pelayanan KTP-el antara lain :

“Dengan adanya pelayanan KPT-el dengan aplikasi *whatsapp*, ini sudah cukup untuk menjaga kami dari berkerumun dan tetap di

rumah saja , masyarakat juga sangat dipermudah dengan sistem pelayanan yang sekarang, cukup dengan dengan menghubungi nomor khusus pelayanan KTP-el kemudian mengirim File Kartu Keluarga, setelah itu kami akan datang ke kantor untuk melakukan perekaman, hal ini sangat menjaga masyarakat dari penyebaran covid-19”

Kepala Dinas, Bapak Samad Hindom S.Sos, M.Si, mengambil kebijakan untuk mengatasi tersendatnya pelayanan apabila terjadi gangguan terhadap jaringan wifi dan alat perekaman KTP-el adalah pengalihan dengan membuat surat keterangan telah melakukan perekaman KTP-el.

Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk

Adapun faktor-faktor penghambat yang ditemukan oleh penulis dalam mengamati pelaksanaan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) melalui aplikasi *whatsapp* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak, yakni :

a. Kurangnya Sumber Daya Manusia

Dalam suatu pelaksanaan pelayanan, maka harus dibutuhkan sumber daya manusia yang cukup untuk memenuhi ekspektasi pencapaian yang maksimal. Dalam pelaksanaan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak, masalah yang sering terjadi yakni kurangnya sumber daya manusia dalam hal ini operator perekaman kartu tanda penduduk elektronik dan operator pelayanan melalui aplikasi *whatsapp* yang dimana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya ada 1(satu) orang yang menjadi operator perekaman kartu tanda penduduk elektronik dan operator pelayanan melalui aplikasi *whatsapp*.

b. Sarana dan Prasarana yang bermasalah

Dalam pelaksanaan pelayanan Kartu tanda penduduk elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak, salah satu hal yang utama adalah sarana dan prasarana yang menunjang ekspektasi pencapaian yang maksimum. Pelayanan kartu tanda penduduk elektronik melalui aplikasi *whatsapp* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak sudah

dilaksanakan sejak 20 Maret 2020. Namun berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, pada akhir-akhir ini sering terjadi kerusakan dan gangguan pada wifi dan alat-alat perekaman serta blanko habis yang membuat pelayanan kartu tanda penduduk elektronik melalui aplikasi *whatsapp* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak menjadi terhambat.

c. Hambatan Lain

Hambatan lain dalam pelaksanaan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik melalui aplikasi *whatsapp* yang dimaksud adalah hal-hal teknis dan masyarakat yang belum paham dan mengerti tentang penggunaan *handphone android* dan masyarakat yang tinggal di desa yang tidak tersedia jaringan internet.

Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak dalam mengatasi hambatan dalam pelayanan Kartu tanda penduduk elektronik melalui aplikasi *whatsapp* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak

Upaya yang dilakukan Disduk capil kabupaten fakfak adalah :

- a. Melakukan perekrutan untuk menambah operator perekaman dan operator pelayanan melalui aplikasi *whatsapp*

Suatu pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik akan berjalan lancar jika sumber daya manusianya dalam hal ini operator perekaman, dan operator pelayanan melalui aplikasi *whatsapp*. Dalam halnya yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Fakfak yakni kekurangan sumber daya manusia yakni operator perekaman dan operator pelayanan KTP-el melalui aplikasi *whatsapp* oleh sebab itu pemerintah harus melakukan perekrutan sumber daya manusia yakni operator perekaman dan operator pelayanan melalui aplikasi *whatsapp* kartu tanda penduduk elektronik yang baik.

- b. Memperbaiki sarana dan prasarana yang bermasalah

Suatu hal utama yang menunjang pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang baik adalah sarana dan

prasarana yang baik. Namun , di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten terjadi hambatan akibat dari sarana dan prasarana yang mengalami gangguan dan kerusakan. Oleh sebab itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus melakukan perbaikan sarana dan prasarana yang mengalami kerusakan, gangguan dan ketidaktersediaan blanko KTP-el

c. Mengatasi masalah-masalah lain

Lebih banyak memberikan informasi atau sosialisasi terkait pelayanan KTP-el melalui aplikasi *whatsapp* berkoordinasi dengan kominfo dan distrik-distrik untuk memberitahukan kepada seluruh masyarakat tentang pelayanan melalui aplikasi *whatsapp* agar masyarakat tetap bisa mendapatkan KTP-el walupun dengan pelayanan *online*.

KESIMPULAN

Pelaksanaan pelayanan Kartu tanda penduduk elektronik melalui aplikasi *whatsapp* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak sudah berjalan dengan baik namun belum secara optimal, hal ini di buktikan dengan Jumlah perekaman KTP-el yang telah dilakukan sampai desember 2020 yakni sebanyak 21.113 orang dari 30.111 orang yang wajib KTP-el , dan yang belum melakukan perekaman sebanyak 8.998 orang. Dari angka tersebut dapat di tarik presentase pelaksanaan perekaman KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak sebanyak 71 %. Faktor penghambat yang membuat pelaksanaan pelayanan KTP-el melalui aplikasi *whatsapp* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak belum optimal adalah Kurangnya sumber daya manusia yakni dalam hal ini operator perekaman Kartu Tanda Penduduk elektronik dan operator pelayanan melalui aplikasi *whatsapp* Sarana dan prasarana yang bermasalah meliputi kerusakan yang terjadi pada alat-alat perekaman dan sering terjadinya pemadaman listrik yang membuat proses perekaman menjadi terhambat Hambatan lain, yang dimaksud adalah identitas masyarakat yang tidak di ketahui saat ingin melakukan perekaman kartu tanda penduduk elektronik.

Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Fakfak dalam mengatasi hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan Kartu tanda Penduduk elektronik melalui aplikasi whatsapp yaitu Melakukan perekrutan sumber daya manusia yakni operator perekaman kartu tanda penduduk elektronik dan operator pelayanan melalui aplikasi whatsapp. Memperbaiki sarana dan prasarana yang bermasalah. Mengatasi hambatan lain, berkoordinasi dengan dinas kependudukan dan pencatatan sipil untuk memberikan surat edaran, sosialisasi dan pemberitahuan kepada masyarakat tentang pelayanan melalui aplikasi whatsapp sejak pandemi covid19.

Dari hasil analisis penulis dan kenyataan yang terjadi di lapangan bahwa pelaksanaan pelayanan KTP-el melalui aplikasi *whatsapp* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat yaitu melakukan perekrutan yang baik terhadap sumber daya manusia dalam hal ini operator perekaman dan operator pelayanan melalui aplikasi *whatsapp* agar menjadi berkualitas dan dapat menunjang pelayanan KTP-el melalui aplikasi whatsapp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak semakin baik dan lebih meningkatkan sosialisasi dan memberikan informasi kepada masyarakat kabupaten Fakfak agar masyarakat paham tentang pelayanan melalui aplikasi *whatsapp*.

REFERENSI

Buku

- Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Bumi Aksara
 Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
 A.S Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta Hlm 88
 Atik, dan Ratminto (2013), *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
 Basrowi dan Suwandi 2008 *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Rineka Cipta

- Bongdan, Robert dan Taylor, Steven J. *Kualitatif Dasar-Dasar Penelitian*. Surabaya: Usaha Nasional, 1993. Dikutip dalam Moleong, Lexy J. *Metodology Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002
 Bungin, Burhan 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Putra Grafika
 Nasution 2013 *Berbagai Pendekatan dalam Proses Belajar Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara
 Nazir Mohammad.Ph.D (2011). *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia
 Nazir, Moh (2009). *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia
 Nazir, M.2003, *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia
 Silalahi, Ulber 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : Refika Aditama
 Sinambela, L.P (2006) *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta : Bumi Aksara
 Sutopo dan Sugiyanti, *Pelayanan Prima*. Jakarta : Lembaga Administrasi RI
 Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Jurnal

- Febriharini, M. P. (2017). Pelaksanaan Program e KTP Dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan. *Serat Acitya*, 5(2), 17.
 Apriliani, N., Nur, T., & Mulyadi, A. (2019). Evaluasi Kebijakan Ktp Elektronik (Ktp-El) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik*, 2(2), 13-27.
 Masrin, M. (2017). Studi Tentang Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) Di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. *Jurnal Universitas Mulawarman*, 1(1), 68-81.
 Edy, I. T., Badriyah, N., Khilil, M. U., & Iskandar, I. (2020). Pengaruh Kualitas Dan Kinerja Pelayanan KTP Elektronik Terhadap Kepuasan Masyarakat Terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Kabupaten Lamongan. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 4(2), 937-941.

Oktamia, D. S., & Fauziah, N. M. (2018). Implementasi Kebijakan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. *JMAN jurnal mahasiswa Administrasi negara*, 2(1), 1-19.