

SKRIPSI

KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PELAYANAN KTP ELEKTRONIK DI KABUPATEN KETAPANG



Program Studi Ilmu Pemerintahan

Disusun Oleh:

Sathiya Ersa Nurhaliza
NIM. E1032211027

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025**

SKRIPSI

KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PELAYANAN KTP ELEKTRONIK DI KABUPATEN KETAPANG



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
DALAM PELAYANAN KTP ELEKTRONIK DI KABUPATEN
KETAPANG

Tanggung Jawab Yuridis pada:

Sathiya Ersa Nurhaliza
NIM. E1032211027

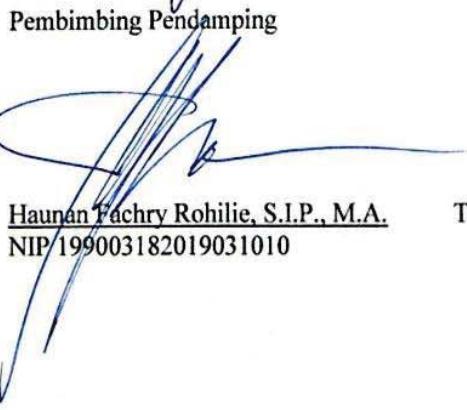
Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama


Bima Sujendra, S.I.P., M.Si.
NIP 198805072014041002

Tanggal: 5/7/25

Pembimbing Pendamping


Haunan Fachry Rohilie, S.I.P., M.A.
NIP 199003182019031010

Tanggal: 26/6/25

HALAMAN PENGESAHAN

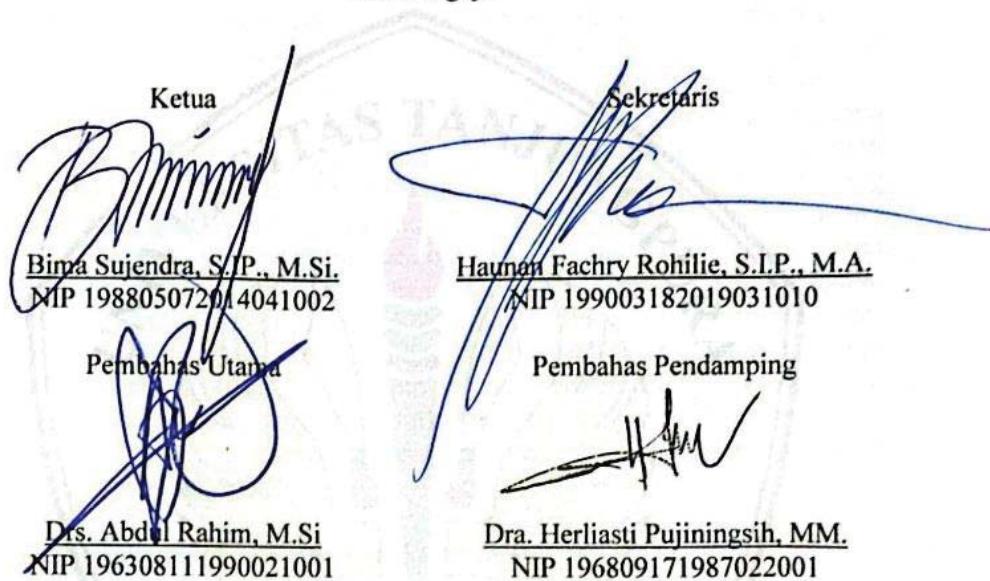
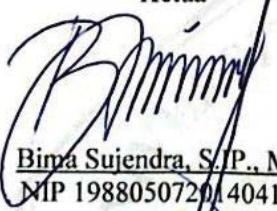
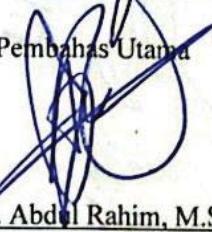
KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PELAYANAN KTP ELEKTRONIK DI KABUPATEN KETAPANG

Disusun Oleh:

Sathiya Ersa Nurhaliza
NIM. E1032211027

Dipertahankan di : FISIP
Pada Hari/Tanggal : Jum'at, 25 Juli 2025
Waktu : 08.00
Tempat : Ruang Sidang FISIP Untan

Tim Penguji:


Ketua 
Bima Sujendra, S.P., M.Si.
NIP 198805072014041002
Pembahas Utama 
Haenam Fachry Rohilie, S.I.P., M.A.
NIP 199003182019031010
Sekretaris 
Drs. Abdul Rahim, M.Si
NIP 196308111990021001
Pembahas Pendamping 
Dra. Herliasti Pujiningsih, MM.
NIP 196809171987022001

Disahkan Oleh:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Untan



ABSTRAK

Sathiya Ersa Nurhaliza (E1032211027): Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan KTP Elektronik di Kabupaten Ketapang. Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura. Pontianak. 2025.

Penulisan Skripsi ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan KTP elektronik di Kabupaten Ketapang. Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas kinerja Disdukcapil tercermin dari upaya pelayanan yang efektif dan nyaman sehingga memudahkan masyarakat untuk melakukan perekaman yang membuat jumlah kepemilikan e-KTP meningkat. Kualitas layanan Disdukcapil dalam meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya memiliki KTP elektronik ditunjukkan melalui ketepatan layanan, ketersediaan blanko, proses perekaman KTP elektronik berjalan lancar dan terpercaya, sehingga meningkatkan jumlah perekaman. Program jemput bola sebagai bentuk aksesibilitas layanan memudahkan masyarakat di daerah terpencil untuk mendapatkan e-KTP tanpa hambatan, sementara sarana dan prasarana yang memadai memberikan kenyamanan selama proses perekaman. Responsivitas dalam pelayanan yang diberikan meliputi pelaksanaan proses perekaman, pencetakan, dan distribusi KTP sesuai waktu yang dijanjikan. Prioritas layanan bagi lansia, penyandang disabilitas, dan ibu hamil menunjukkan perhatian khusus yang meningkatkan inklusivitas pelayanan. Semua hal ini berkontribusi pada peningkatan cakupan perekaman dan kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki KTP elektronik. Responsibilitas ditunjukkan dalam pelayanan yang adil dan gratis tanpa biaya tambahan membuat masyarakat merasa nyaman dan termotivasi untuk melakukan perekaman KTP elektronik tanpa khawatir adanya biaya. Akuntabilitas meliputi keterbukaan dalam menyampaikan informasi terkait persyaratan dan prosedur pembuatan KTP elektronik kepada masyarakat.

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan, KTP Elektronik

ABSTRACT

Sathiya Ersa Nurhaliza (E1032211027): Performance of the Population and Civil Registration Service in Electronic KTP Services in Ketapang Regency. Thesis of the Government Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University. Pontianak. 2025.

This research aims to analyze the performance of the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) in providing electronic ID card (e-KTP) services in Ketapang Regency. The research employs a qualitative approach with data collection methods consisting of interviews, observations, and documentation. The findings indicated that the productivity of Disdukcapil's performance was reflected in the provision of effective and convenient services, which facilitated the population recording process and led to an increase in e-KTP ownership. The quality of services in raising public awareness of the importance of e-KTP ownership was demonstrated through service accuracy, availability of ID blanks, and a smooth and reliable recording process, all of which contributed to the growth of e-KTP registration. The "Jemput Bola" (proactive outreach) program, as a form of service accessibility, made it easier for residents in remote areas to obtain e-KTPs without obstacles, while adequate facilities and infrastructure ensured comfort during the recording process. Service responsiveness was reflected in the implementation of recording, printing, and distribution processes in accordance with the promised timeframe. Priority services for the elderly, persons with disabilities, and pregnant women highlighted special attention that enhanced service inclusivity. These factors contributed to the increased coverage of population recording and greater public awareness of the importance of e-KTP ownership. Responsibility was shown through fair and cost-free services, allowing citizens to feel secure and motivated to register for e-KTPs without concerns over additional expenses. Accountability was ensured by transparency in delivering information related to requirements and procedures for e-KTP issuance to the public.

Keywords: *Performance, Service, Electronic ID Card (e-KTP).*



RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul “Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan KTP Elektronik di Kabupaten Ketapang”. Masalah dalam penelitian ini yaitu rendahnya perekaman KTP elektronik di Kabupaten Ketapang dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum memiliki KTP elektronik. Kurangnya pemahaman masyarakat pentingnya memiliki KTP elektronik. Letak geografis Kabupaten Ketapang yang luas di mana terdapat total 255 Desa yang letaknya jauh. Belum meratanya pelaksanaan perekaman KTP elektronik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan KTP elektronik di Kabupaten Ketapang. Menggunakan teori Dwiyanto dalam Pasolong (2020: 206-208) kinerja pemerintahan dapat diukur dari 5 indikator yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik penetapan informan dalam penelitian ini menggunakan sistem *purposive* dan *accidental*. Teknik penetapan informan secara *purposive* pada penelitian ini ditujukan kepada Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan operator perekaman KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang. Teknik penetapan informan secara *accidental* pada penelitian ini ditujukan kepada masyarakat pemohon KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan dokumentasi terhadap informan. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas kinerja Disdukcapil tercermin dari upaya pelayanan yang efektif dan nyaman sehingga memudahkan masyarakat untuk melakukan perekaman yang membuat jumlah kepemilikan e-KTP meningkat. Kualitas layanan Disdukcapil dalam meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya memiliki KTP elektronik ditunjukkan melalui ketepatan layanan, ketersediaan blanko, proses perekaman KTP elektronik

berjalan lancar dan terpercaya, sehingga meningkatkan jumlah perekaman. Program jemput bola sebagai bentuk aksesibilitas layanan memudahkan masyarakat di daerah terpencil untuk mendapatkan e-KTP tanpa hambatan, sementara sarana dan prasarana yang memadai memberikan kenyamanan selama proses perekaman. Responsivitas dalam pelayanan yang diberikan meliputi pelaksanaan proses perekaman, pencetakan, dan distribusi KTP sesuai waktu yang dijanjikan. Prioritas layanan bagi lansia, penyandang disabilitas, dan ibu hamil menunjukkan perhatian khusus yang meningkatkan inklusivitas pelayanan. Semua hal ini berkontribusi pada peningkatan cakupan perekaman dan kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki KTP elektronik. Responsibilitas ditunjukkan dalam pelayanan yang adil dan gratis tanpa biaya tambahan membuat masyarakat merasa nyaman dan termotivasi untuk melakukan perekaman KTP elektronik tanpa khawatir adanya biaya. Akuntabilitas meliputi keterbukaan dalam menyampaikan informasi terkait persyaratan dan prosedur pembuatan KTP elektronik kepada masyarakat.

Saran yang diberikan mengenai kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan KTP Elektronik di Kabupaten Ketapang adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu mengoptimalkan pelayanan jemput bola, memanfaatkan layanan online, dan bekerja sama dengan pemerintah desa. Selain itu, penempatan unit layanan di kecamatan juga penting untuk memperluas akses masyarakat terhadap administrasi kependudukan di wilayah Ketapang yang luas. Dukungan dari pemerintah desa dalam mendata warga dan meningkatkan kesadaran melalui sosialisasi juga penting agar perekaman e-KTP lebih merata dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Sathiya Ersa Nurhaliza
NIM : E1032211027
Tempat/Tanggal Lahir : Ketapang, 22 Juli 2003
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, Juli 2025

Penulis,

Sathiya Ersa Nurhaliza

NIM. E103221102

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Jadilah dirimu sendiri di mana, kapan, dan apapun kondisinya, jangan menjadi orang lain untuk memenuhi ekspektasi seseorang. Selalu bersyukur atas semua hal yang pernah terjadi karena kita bisa belajar atas hal yang sudah berlalu”

(Sathiya Ersa Nurhaliza)

PERSEMBAHAN

1. Skripsi ini saya persesembahkan untuk kedua orang tua saya yaitu Bapak Ampuh Prasetya dan Ibu Erna Sari yang selalu mendoakan serta memberi semangat kepada saya. Semoga kedua orang tua saya diberikan kesehatan serta umur yang panjang sehingga bisa melihat saya sukses ke depannya.
2. Untuk abang kandung saya Satrio Akbar Kayung yang selalu memberikan semangat agar saya bisa menyelesaikan Skripsi ini dengan sebaik mungkin.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjakan kehadiran ALLAH *Subhanahu wa ta'ala* yang telah memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan KTP Elektronik di Kabupaten Ketapang”. Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir dan merupakan kewajiban yang harus dipenuhi sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak. Selanjutnya penulis menyadari akan kekurangan dari penulisan Skripsi ini, karena hasil yang dicapai melalui Skripsi ini baru merupakan langkah awal dari suatu perjalanan panjang khasanah ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan. Penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Herlan, M.Si. sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Bima Sujendra, S.I.P., M.Si. selaku Pembimbing Utama sekaligus Koordinator Prodi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan dukungan serta saran dalam menyelesaikan Skripsi ini.
3. Haunan Fachry Rohilie, S.I.P., M.A. sebagai Pembimbing Pendamping yang telah membantu, kemudahan dalam membimbingan selama proses penulisan Skripsi ini.
4. Drs. Abdul Rahim, M.Si. sebagai Pembahas Utama yang telah memberi arahan, masukan kepada penulis dalam penulisan Skripsi ini.
5. Dra. Herliasti Pujiningsih, MM. sebagai Pembahas Pendamping yang telah memberi arahan, masukan kepada penulis dalam penulisan Skripsi ini.
6. Rasidar, S.E., M.Si. sebagai Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu dan mendukung selama proses Skripsi ini.
7. Wakil Dekan, Bapak/Ibu Dosen, Staf Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak yang sudah memberikan dukungan selama proses perkuliahan.

8. Seluruh informan yang telah mengizinkan dan menerima penulis dengan baik untuk melakukan penelitian, sehingga penulis memperoleh data-data yang dibutuhkan dalam penulisan Skripsi ini.
9. Seluruh mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Angkatan 2021 yang sudah memberikan dukungan serta motivasi dalam menyelesaikan penulisan Skripsi ini.
10. Secara khusus penulis ucapan terimakasih kepada kedua orang tua yang selalu mendidik dan mendukung serta senantiasa memberikan semangat.

Penulis telah berusaha secara maksimal dalam menyelesaikan Skripsi ini dan selalu berkoordinasi dengan pihak-pihak yang dapat membimbing dan memberikan arahan. Terlepas dari itu semua, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya mengingat kemampuan dan keterbatasan yang penulis miliki. Demi perbaikan kedepannya penulis mengharapkan partisipasi aktif berupa kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sehingga diharapkan dalam penulisan Skripsi selanjutnya dapat diperoleh hasil yang lebih baik lagi. Akhir kata, penulis berharap semoga Skripsi ini bisa memberikan manfaat untuk kita semua sebagai insan akademis dan intelektual yang terus berkarya untuk bangsa dan negara ini.

Pontianak, Juli 2025

Penulis,

Sathiya Ersa Nurhaliza

NIM. E103221102

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
RINGKASAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	v
MOTTO DAN PERSEMBERAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	5
1.3 Fokus Penelitian	5
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
1.6.1. Manfaat Teoritis	6
1.6.2. Manfaat Praktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Konsep.....	8
2.1.1. Kinerja	8
2.1.2. Kinerja Pemerintah.....	9
2.1.3. Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik.....	10
2.1.4. SAKIP dan LAKIP	15
2.2 Teori	18
2.2.1. Teori Kinerja	18
2.2.2. Teori Kinerja Pemerintah	19

2.2.3. Indikator Kinerja Pemerintah	21
2.3 Hasil Penelitian Yang Relevan.....	22
2.4 Alur Pikir Penelitian.....	25
2.5 Pertanyaan Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Langkah-Langkah Penelitian.....	28
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
3.1.1. Lokasi Penelitian	29
3.1.2. Waktu Penelitian	29
3.4 Subyek dan Objek Penelitian	30
3.4.1. Subyek Penelitian	30
3.4.2. Objek Penelitian	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.5.1. Observasi	32
3.5.2. Wawancara	32
3.5.3. Dokumentasi.....	32
3.6 Instrumen dan Alat Pengumpul Data	33
3.6.1. Pedoman Wawancara	33
3.6.2. Alat Dokumentasi.....	33
3.7 Analisis Data	33
3.7.1. Keabsahan Data.....	33
3.7.2. Teknik Analisis Data	35
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	37
4.1 Geografis Kabupaten Ketapang	37
4.2 Demografis Kabupaten Ketapang	38
4.3 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang	42
4.3.1. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.....	42
4.3.2. Data Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.....	44

4.3.3. Tugas dan Fungsi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.....	44
4.3.4. Visi dan Misi	48
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
5.1 Hasil Penelitian	49
5.1.1. Produktivitas.....	49
5.1.2. Kualitas Layanan.....	55
5.1.3. Responsivitas.....	61
5.1.4. Responsibilitas.....	68
5.1.5. Akuntabilitas	74
5.2 Pembahasan.....	81
5.2.1. Produktivitas.....	81
5.2.2. Kualitas Layanan	82
5.2.3. Responsivitas.....	83
5.2.4. Responsibilitas.....	84
5.2.5. Akuntabilitas	85
BAB VI PENUTUP	87
6.1 Kesimpulan.....	87
6.2 Saran.....	88
6.3 Keterbatasan Penelitian	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Perekaman KTP Elektronik Provinsi Kalimantan Barat	2
Tabel 1.2 Data Perekaman KTP Elektronik Kabupaten Ketapang	3
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	30
Tabel 4.1 Rekapitulasi Jumlah Penduduk Kabupaten Ketapang	38
Tabel 4.2 Rekapitulasi Jenis Kelamin Penduduk	39
Tabel 4.3 Rekapitulasi Kelompok Usia Penduduk	40
Tabel 4.4 Rekapitulasi Agama Penduduk	40
Tabel 4.5 Rekapitulasi Suku Penduduk Kabupaten Ketapang	41
Tabel 4.6 Rekapitulasi Tingkat Pendidikan Penduduk	42
Tabel 4.7 Data Pegawai Pejabat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang	44
Tabel 5.1 Produktivitas Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang	49
Tabel 5.2 Kualitas Layanan Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang	55
Tabel 5.3 Responsivitas Kinerja Disdukcapil Kabupaten Ketapang	62
Tabel 5.4 Responsibilitas Kinerja Disdukcapil Kabupaten Ketapang	68
Tabel 5.5 Akuntabilitas Kinerja Disdukcapil Kabupaten Ketapang	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Alur Pikir Penelitian.....	26
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kabupaten Ketapang.....	37
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.....	43
Gambar 5.1 Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik Secara Cepat dan Tepat	51
Gambar 5.2 Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan PERMENPAN RB No 14 Tahun 2017	57
Gambar 5.3 Tersedianya Fasilitas Pendukung dalam Pelayanan KTP Elektronik.....	58
Gambar 5.4 Pelayanan Khusus Terhadap Lansia, Penyandang Disabilitas dan Ibu Hamil	64
Gambar 5.5 Baliho Tolak Pungutan Liar (Pungli) dan Gratifikasi	70
Gambar 5.6 Ruang Pengaduan dan Alur Pengaduan Terhaap Pelayanan KTP Elektronik	76

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Pedoman Wawancara	93
Lampiran 2. Lembar Observasi.....	103
Lampiran 3. Daftar Informan	105
Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian.....	106
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian.....	109
Lampiran 6. Surat Tugas	110
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup.....	111

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat saat ini sangatlah memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi yang mereka butuhkan. Terintegrasinya sistem teknologi dan informasi ini juga berdampak kepada lembaga publik seperti pemerintah daerah. Sistem pemerintahan daerah sekarang ini sudah mulai diintegrasikan dalam suatu teknologi yang dapat dikendalikan dari pusat pemerintahan. Sebagai contoh dengan adanya penerapan *electronic government* yang mulai diterapkan di Indonesia. Penerapan *e-government* di Indonesia didasari oleh adanya Instruksi Presiden Nomor. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan *e-government*.

Salah satu program yang mulai diterapkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat berupa penerapan program Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau disebut juga KTP elektronik. KTP elektronik merupakan sistem kependudukan terbaru yang sudah diterapkan oleh pemerintah, hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Selain itu, Undang-Undang ini juga diperkuat dengan Peraturan Presiden Nomor. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis NIK secara nasional.

Terciptanya program KTP elektronik dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan manggandakan KTP-nya. Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan sistem informasi kependudukan yang berbasiskan teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau KTP elektronik. Undang-

Undang Republik Indonesia Nomor. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu lembaga pemerintah yang mempunyai tugas dan fungsi untuk melaksanakan kewenangan desentralisasi di bidang administrasi kependudukan. Suatu instansi atau organisasi juga harus memperhatikan kepuasan yang diberikan kepada konsumennya, agar mereka tidak merasa dirugikan. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang bersumber dari perbandingan hasil yang dirasakan dengan harapan (Kotler & Amstrong, 2018: 213). Jumlah persentase keberhasilan perekaman KTP elektronik di Kalimantan Barat disajikan pada Tabel 1.1 di bawah ini:

Tabel 1.1 Data Perekaman KTP Elektronik Provinsi Kalimantan Barat

No	Kabupaten/Kota	Wajib KTP Elektronik	Perekaman KTP Elektronik	Persentase
1	Kubu Raya	433.428	430.069	99,23
2	Kapuas Hulu	194.258	191.902	98,79
3	Sintang	309.441	304.963	98,55
4	Sekadau	157.642	154.510	98,01
5	Kota Singkawang	170.136	166.600	97,92
6	Kota Pontianak	488.863	473.995	96,96
7	Melawi	151.506	146.376	96,61
8	Sambas	458.606	439.204	95,77
9	Landak	286.067	273.776	95,70
10	Kayong Utara	92.492	84.069	90,89
11	Sanggau	361.457	323.744	89,57
12	Mempawah	224.953	195.811	87,05
13	Bengkayang	207.734	180.626	86,95
14	Ketapang	420.436	365.017	86,82
Jumlah		3.957.019	3.730.662	

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kalimantan Barat, 2023

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa Kabupaten Ketapang memiliki angka perekaman KTP elektronik dengan persentase terendah yaitu 86,82% dengan wajib KTP elektronik sebanyak 420.436 jiwa

dengan perekaman sebanyak 365.017 jiwa di mana terdapat 55.419 jiwa atau sebanyak 13,18% yang belum melakukan perekaman KTP elektronik di Kabupaten Ketapang. Rendahnya perekaman KTP elektronik di Kabupaten Ketapang dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat akan pentingnya memiliki KTP elektronik, letak geografis Kabupaten Ketapang yang luas di mana terdapat total 255 Desa yang letaknya jauh dan belum meratanya perekaman KTP elektronik.

Tabel 1.2 Data Perekaman KTP Elektronik Kabupaten Ketapang

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Pemilikan KTP Elektronik	Persentase
1	Jelai Hulu	20.596	15.822	76.82
2	Simpang Hulu	36.354	27.537	75.75
3	Manis Mata	32.410	24.431	75.38
4	Marau	17.792	13.289	74.69
5	Tumbang Titi	30.006	22.409	74.68
6	Sungai Laur	19.111	14.246	74.54
7	Pemahan	5.953	4.437	74.53
8	Air Upas	20.996	15.581	74.21
9	Hulu Sungai	14.267	10.548	73.93
10	Sandai	34.335	25.190	73.37
11	Kendawangan	54.634	39.984	73.19
12	Matan Hilir Selatan	41.707	30.527	73.19
13	Nanga Tayap	37.407	27.344	73.10
14	Muara Pawan	18.504	13.478	72.84
15	Delta Pawan	92.755	67.357	72.62
16	Matan Hilir Utara	19.795	14.352	72.50
17	Singkup	9.483	6.856	72.30
18	Simpang Dua	9.944	7.188	72.28
19	Sungai Melayu Rayak	15.722	11.332	72.08
20	Benua Kayong	47.210	33.968	71.95
Jumlah		578.981	425.876	

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang, 2023

Berdasarkan data pada Tabel 1.2 dapat dijelaskan bahwa masyarakat di Kabupaten Ketapang belum sepenuhnya memiliki KTP elektronik, di

mana dari 578.981 penduduk yang wajib KTP elektronik baru 425.876 penduduk yang telah memiliki KTP elektronik, jadi masih ada 153.105 atau sebanyak 26,44% penduduk Kabupaten Ketapang yang belum memiliki KTP elektronik. Persentase terendah pada perekaman KTP elektronik di Kabupaten Ketapang yaitu di Kecamatan Benua Kayong. Hal ini dikarenakan kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki KTP elektronik, kurangnya pegawai pada bagian operator perekaman di Kecamatan. Selain itu kurangnya koordinasi dari pihak Kecamatan dengan pihak Desa dalam pemberian informasi mengenai sewaktu-waktu terjadinya masalah pada alat rekam atau kurang lengkapnya persyaratan. Hal ini membuat masyarakat yang memiliki jarak yang cukup jauh dari kantor pemerintahan yang bersangkutan akan enggan kembali lagi dalam penyelesaian pembuatan KTP elektronik tersebut.

Perbedaan data perekaman KTP elektronik antara Provinsi Kalimantan Barat dan Kabupaten Ketapang merupakan hal yang kerap terjadi akibat sejumlah faktor teknis dan administratif. Salah satu penyebab utamanya adalah perbedaan waktu pembaruan data. Data di tingkat kabupaten umumnya diperbarui lebih cepat karena bersumber langsung dari kecamatan dan unit layanan perekaman, sementara di tingkat provinsi, data yang ditampilkan sering kali berasal dari rekapitulasi nasional yang memerlukan waktu sinkronisasi. Selain itu, sistem yang digunakan di tingkat kabupaten bisa berbeda dengan yang digunakan di tingkat provinsi atau pusat, terutama dalam hal akses dan pembacaan data dari server pusat (seperti SIAK atau Dukcapil Pusat). Hal ini menyebabkan data yang sudah direkam di Kabupaten Ketapang belum tentu langsung tercatat dalam sistem provinsi atau pusat, terutama jika masih menunggu proses verifikasi atau validasi.

Perbedaan juga dapat terjadi karena kategori data yang dicatat tidak sama. Kabupaten Ketapang bisa saja mencatat semua warga yang telah melakukan perekaman, sementara Provinsi Kalimantan Barat hanya menghitung warga yang sudah memiliki e-KTP sah dan tercetak. Tidak

jarang pula terjadi kesalahan teknis seperti duplikasi data, kesalahan input NIK, atau status penduduk yang belum diperbarui, yang semuanya dapat menyebabkan perbedaan data antar wilayah. Dengan demikian, sinkronisasi dan koordinasi data antara Kabupaten dan Provinsi menjadi sangat penting untuk menjamin keakuratan informasi kependudukan yang menjadi dasar layanan publik dan perencanaan pembangunan.

Hasil survey pra penelitian terhadap 10 masyarakat di Kabupaten Ketapang didapat hasil bahwa 7 orang merasa puas terhadap pelayanan pembuatan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang dan 3 orang lainnya merasa tidak puas karena waktu pelayanan yang relatif lebih lama dan terkadang terdapat petugas yang kosong pada saat jam kerja. Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang menjadi hal menarik untuk dikaji. Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti tertarik mengambil judul penelitian “Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan KTP Elektronik di Kabupaten Ketapang”.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya pemahaman masyarakat pentingnya memiliki KTP elektronik.
2. Letak geografis Kabupaten Ketapang yang luas di mana terdapat total 255 Desa yang letaknya jauh.
3. Belum meratanya perekaman KTP elektronik.

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka fokus penelitian ini yaitu belum meratanya pelaksanaan program jemput bola dalam perekaman KTP elektronik di Kabupaten Ketapang.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan KTP elektronik di Kabupaten Ketapang?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan KTP elektronik di Kabupaten Ketapang.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

1. Untuk menambah wawasan peneliti mengenai kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan KTP elektronik di Kabupaten Ketapang.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bantuan akademik bagi pengembangan ilmu pengetahuan mengenai kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan KTP elektronik di Kabupaten Ketapang.
3. Sebagai bentuk pengembangan kemampuan teoritis yang pernah dipelajari peneliti selama perkuliahan di Program Studi Ilmu Pemerintahan, yang kemudian peneliti aplikasikan dalam bentuk penyelesaian Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Mengasah *sense of crisis* peneliti terhadap fenomena-fenomena sosial yang terjadi di tempat yang menjadi objek penelitian terkait dengan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan KTP elektronik di Kabupaten Ketapang.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih nyata bagi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan KTP elektronik di Kabupaten Ketapang.

3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi dan upaya terhadap permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang dalam pembuatan dokumen yang diperlukan masyarakat.
4. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bacaan yang bermanfaat bagi pembaca atau mahasiswa khususnya Program Studi Ilmu Pemerintahan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan ataupun dapat dijadikan bahan referensi atau rujukan bagi peneliti yang akan melaksanakan penelitian serupa.