

STRATEGI PENGELOLAAN INFORMASI PENGGURUSAN KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN PEMERINTAH KOTA MEDAN

RADEN DENI ADMIRAL¹, SYLVY ANGGRAINI SYAHPUTRI²

^{1,2} UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA

e-mail: raden @fisip.uisu.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai kritikan dan keluhan masyarakat mengenai pelayanan kenyamanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit ketika mengurus permohonan pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) di instansi pemerintah seperti dikenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi humas dalam mempublikasikan informasi mengenai pengurusan KTP. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, lokasi penelitian dinas kependudukan catatan sipil kota medan Jl. Iskandar Muda No.270, petisah tengah, Kec. Medan Petisah Kota Medan, Sumatera Utara. Dengan hasil pelayanan e-KTP seperti mekanisme pembuatan sidik jari, tandatangan, dan foto yang ada di kantor Disdukcapil Kota Medan dapat dikatakan sudah baik dan mudah dipahami oleh masyarakat/penduduk wajib KTP yang akan melakukan pembuatan e-KTP. Strategi komunikasi yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam sosialisasi KTP-el yaitu melakukan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Proses perencanaan diawali dengan analisis situasi, penetapan tujuan, menentukan khalayak dan menentukan media Pelaksanaan strategi komunikasi Dinas Dukcapil Kota Medan pada program KTP-el meliputi dua cara yaitu komunikasi tatap muka (face to face) dan komunikasi bermedia.

Keywords: *KTP, Humas, Pemerintahan, Pengelolaan Informasi.*

1. PENDAHULUAN

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah kota Medan kepada masyarakat adalah pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), dimana kepemilikan KTP sangat berhubungan dengan akses masyarakat baik masyarakat golongan atas maupun masyarakat miskin. Bagi masyarakat golongan miskin, KTP sangat membantu untuk digunakan

mengakses berbagai layanan dasar yang disediakan oleh pemerintah, seperti layanan kesehatan dan berbagai bantuan untuk masyarakat miskin antara lain Bantuan Langsung Tunai (BLT) dan Beras Untuk Rakyat Miskin (RASKIN), tanpa KTP kesempatan penduduk untuk mengakses fasilitas Kesehatan, BLT dan RASKIN menjadi lebih rendah.

Sementara kesadaran dan keinginan sebagian besar penduduk untuk memiliki dan membuat KTP kerap tergantung pada kebutuhan mereka dalam mengakses berbagai layanan yang disediakan oleh pemerintah, terkadang ada sebagian masyarakat yang berasumsi memiliki KTP hanya formalitas saja, padahal pada kenyataannya KTP sangat diperlukan dalam berbagai hal dan sebagai salah satu syarat kebirokrasian.

Disisi lain masyarakat yang ingin memiliki KTP merasa kesulitan dalam pembuatan KTP dengan alasan waktu terlalu lama memakan waktu, belum lagi persyaratan yang harus disediakan untuk pembuatan KTP tersebut selain mengisi formulir masih ada beberapa persyaratan yang harus dibuat, sehingga akhirnya masyarakat banyak yang enggan untuk membuat KTP. Ketika pemerintah memprogramkan kebijakan kartu tanda penduduk elektronik atau lebih dikenal dengan e-KTP, gagasannya adalah antara lain untuk tertib administrasi kependudukan. Orang tidak akan bisa lagi punya lebih dari satu KTP, sehingga kebijakan tersebut dimulai sejak beberapa tahun lalu oleh Kementerian Dalam Negeri melalui perpanjangan tangannya di daerah, yakni pemerintah daerah melalui dinas kependudukan untuk menggalakkan program eKTP tersebut.

Namun program tersebut ternyata tidak diimbangi dengan ketersediaan barang dan perangkatnya. Dalam proses implementasi pelayanan KTP-el yang sampai saat ini

berjalan masih banyak dijumpai beberapa permasalahan.

Permasalahan pelayanan publik yang sering terjadi diantaranya adalah praktek mal administrasi, yang terjadi karena adanya kontak langsung antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Bentuk mal administrasi yang terkait dengan arogansi pejabat publik misalnya adalah bertindak sewenang-wenang, penyalahgunaan wewenang, bertindak tidak patut atau tidak layak. Bentuk-bentuk mal administrasi dalam pelayanan publik diantaranya adalah permintaan imbalan uang (dapat disebut juga korupsi), penguasaan tanpa hak yang biasanya dilakukan oleh pejabat publik, penggelapan barang bukti ketika pejabat publik tersangkut masalah pidana. Mal administrasi dapat diatasi dalam konsep electronic government (e-gov) dengan meniadakan kontak antara penyedia dan pengguna layanan.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai kritikan dan keluhan masyarakat mengenai pelayanan kenyamanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit ketika mengurus permohonan pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) di instansi pemerintah seperti dikenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga

mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Instansi pemerintah daerah seperti Kelurahan Glugur Darat II merupakan salah satu contoh instansi pemerintah daerah yang melaksanakan pelayanan publik. Kelurahan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kelurahan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari kelurahan yaitu melayani pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, surat nikah, sertifikat tanah, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), keterangan pindah alamat, pertanahan, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), ijin keramaian, legalisasi surat-surat, dan program keluarga harapan.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang

dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Humas merupakan unsur terpenting dalam organisasi pemerintah atau perusahaan, karena maju atau mundurnya pemerintahan tidak dapat dipungkiri juga karena peran humas sendiri. Untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan yang berkaitan dengan citra positif dimata publiknya, humas dituntut untuk mampu menguasai segala situasi yang mungkin akan dihadapi oleh organisasi pemerintah atau perusahaan tempat ia bernaung. Baik situasi yang baik ataupun buruk sekalipun. Humas selalu berusaha menjaga keharmonisan hubungan dengan baik internal maupun eksternal.

Penelitian ini akan menyajikan hasil penelitian mengenai strategi humas pemerintahan kota medan dala mempublikasikan informasi mengenai prosedur pengurusan KTP.

2. METODE

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menjadikan subjek penelitian sebagai sumber informasi mengenai masalah yang

dibahas. Data kualitatif memberikan dan menunjukkan kualitas objek penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini, penulis akan mendeskripsikan potensi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dalam memberikan informasi untuk mewujudkan pelayanan yang baik.

Penulis mendapatkan data dan informasi yang bersumber dari Narasumber atau pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, buku-buku ilmu komunikasi atau Humas, media internet, Undang- Undang atau Peraturan-peraturan mengenai Humas serta melakukan pengamatan berdasarkan data-data pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, Untuk informan dalam penelitian ini yakni Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan yang sudah ahli mengenai objek yang diteliti yaitu Strategi Pengelolaan Informasi Pengurusan KTP.

Metode Pengumpulan Data, Untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan, penulis melakukan Observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap obyek penelitian yang dapat dilaksanakan secara langsung maupun tidak langsung. Maka dalam penelitian ini penulis menggunakan pengamatan langsung terhadap lokasi penelitian, Wawancara atau mengajukan beberapa pertanyaan yang sudah penulis siapkan kepada pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, Studi dokumentasi, penulis mengumpulkan berbagai dokumen administrasi, perundang-undangan yang

berhubungan dengan objek yang diteliti dari internet, buku jurnal, dan berita mengenai kegiatan pada mengurus KTP.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemerintah Kota Medan merespon melahirkan suatu pelayanan secara online bernama Sibisa dan terdapat surat edaran Peraturan Wali Kota Medan Nomor 37 Tahun 2020 yang menjelaskan tentang semua pelayanan adminduk melalui pelayanan online dengan menggunakan aplikasi Sibisa. Pelayanan ini bertujuan agar memudahkan warga dalam mengurus data dan dokumen kependudukan yang mampu diakses dimana saja, kapan saja bahkan penghematan waktu dalam kata lain, efektif dan efisien serta mengantisipasi penyebaran virus corona. Program Sibisa ini juga memiliki keistimewaan yang bisa mengurus berbagai dokumen kependudukan antara lain mengurus KTP, KTP-EL, KIA, dan Akta Pencatatan Sipil.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, prosedur pembuatan e-KTP pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat dikatakan sudah sederhana. Urutan urutan atau langkah-langkah yang harus dilewati masyarakat sebagai pemohon tidak terlalu rumit. Selain itu, kegiatan pelayanan terpusat hanya pada satu bagian pelayanan saja yaitu pada loket pelayanan e-KTP dan KK sehingga tidak membingungkan masyarakat dan persyaratan yang diberikan tidak memberatkan masyarakat.

Selain itu, pada dasarnya para petugas yang ada di Kota Medan telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pemohon dan berusaha semaksimal mungkin memberikan kesan bahwa mengurus e-KTP tidaklah rumit, asalkan dari pihak pemohon sendiri mau turut berperan serta didalamnya, yaitu dengan melengkapi persyaratan yang dibutuhkan dan bersedia memberikan data yang sebenar- benarnya. Keterbukaan Informasi Pelayanan e-KTP Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan sudah selayaknya diperlukan keterbukaan informasi seperti dalam pelayanan pembuatan e-KTP, hal tersebut merupakan salah satu parameter untuk menentukan kualitas pelayanan.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota medan ialah salah satu instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat informasi tentang public kepada public, sesuai dengan undang-undang tentang informasi public. Jika pemerintah tidak melakukannya dengan baik para pejabat akan menerima sanksi seperti hukuman atau sanksi pemerintahan. Disdukcapil Kota Medan menyediakan berbagai jenis informasi, seperti informasi tentang apa yang mereka lakukan dan cara menghubungi mereka dan informasi tentang layanan kepada masyarakat. Informasi ini bisa didapatkan oleh siapa saja yang membutuhkannya.

Informasi KTP Disdukcapil Kota Medan biasanya berbentuk digital dan memanfaatkan kemajuan teknologi di zaman millennial seperti media sosial,

instagram, facebook, website, dan bahkan Disdukcapil Kota Medan mengeluarkan suatu produk yaitu aplikasi SIBISA yang sangat membantu masyarakat dalam hal yang dibutuhkan dan mencegah berita Hoax yang dapat membingungkan masyarakat. Pejabat pemerintah di Medan akan memberi tahu public ketika mereka merilis informasi daftar layanan ini akan membantu masyarakat mengetahui layanan apa saja yang tersedia bagi mereka dan bagaimana mencapainya. Disdukcapil Kota Medan sudah memiliki website maupun media sosial yang lagi tren masa kini sehinggadapat menjangkau masyarakat tanpa harus bertatap muka.

Melalui media sosial dan aplikasi yang dimiliki Disdukcapil Kota Medan dapat menyampaikan segala informasi mengenai kegiatan dan pelayanan yang dilakukan selama ini masyarakat dapat dengan mudah mengaksesnya kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil untuk melihat pengumumannya pada prinsipnya setiap orang di kantor Disdukcapil memiliki akses yang sama untuk melihat pengumumannya pada prinsip setiap orang di kantor Disdukcapil memiliki akses yang sama untuk menerima informasi KTP, yaitu informasi KTP sangat lah penting dan terbuka bagi semua orang. Kami melihatnya Disdukcapil Kota Medan sangat mendukung masyarakat agar tidak terpengaruh oleh berita Hoax yang kemungkinan beradar.

Dapat diketahui taktik komunikasi itu sendiri dapat dilakukan secara langsung (

tatap muka) atau yang sudah dijelaskan diawal tadi yaitu dengan menggunakan media. Mengenai strategi komunikasi Disdukcapil dalam e-KTP di Kota Medan tentu diperlukan strategi komunikasi yang baik untuk menyampaikan informasi dalam pemasaran yang dilakukan tentang e-KTP kepada masyarakat Kota Medan. Dalam strategi komunikasi yang dilakukan Disdukcapil dalam pemasaran e-KTP secara menyeluruh lebih banyak dengan komunikasi tatap muka atau secara langsung.

Dalam penyampaian yang secara langsung mengenai pemasaran e-KTP yang dilakukan Disdukcapil tentu diperlukannya suatu taktik pull strategy untuk menarik perhatian masyarakat Kota Medan agar mau berpartisipasi untuk melakukan pembuatan e-KTP dan juga diperlukannya push strategy sebagai upaya untuk mendorong masyarakat Kota Medan agar mau terlibat dalam pembuatan e-KTP dan lebih mengetahui tentang program e-KTP yang telah diperlakukan di Medan.

4. KESIMPULAN

Pelayanan Pembuatan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya aturan/dasar hukum yang jelas yang mengatur mengenai penerapan e-KTP di Kota Medan, yang menggunakan dasar hukum, sudah dilaksanakannya sosialisasi melalui adanya keterbukaan informasi yang baik mengenai pelayanan pembuatan e-KTP berbasis NIK kepada warga yang

berada di wilayah Kota Medan, prosedur pelayanan e-KTP seperti mekanisme pembuatan sidik jari, tandatangan, dan foto yang ada di kantor Disdukcapil Kota Medan dapat dikatakan sudah baik dan mudah dipahami oleh masyarakat/penduduk wajib KTP yang akan melakukan pembuatan e-KTP.

Strategi komunikasi yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam sosialisasi KTP-el yaitu melakukan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Proses perencanaan diawali dengan analisis situasi, penetapan tujuan, menentukan khalayak dan menentukan media Pelaksanaan strategi komunikasi Dinas Dukcapil Kota Medan pada program KTP-el meliputi dua cara yaitu komunikasi tatap muka (face to face) dan komunikasi bermedia.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. 2004. *Public relations: Suatu Pendekatan Praktis*. Bandung: Pustaka Bani Quraisy.
- Ashari, Ade Hasan. 2015. *Implementasi Program Kartu Tanda Penduduk Elektronik*. Bandung: Bumi Aksara
- Anggoro, Linggar. 2008. *Teori dan Profesi Humas*. Jakarta: BumiAksara
- Arifin, Anwar. 1984. *Strategi Komunikasi*. Bandung: Amrico.
- Effendy, Onong Uchjana. 2005. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdarya.
- Sugiono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabet.