

## PELAYANAN TERDEPAN BERBASIS ONLINE (PETABA ON) DALAM PENERBITAN KTP ELEKTRONIK (E-KTP) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PIDIE

The Online-Based Front-Line Services (Petaba On)  
in the Issuance of Electronic ID (E-KTP) at the Population  
and Civil Registration Agency of Pidie Regency

---

Arief Maulana \*1

\*1 Pusat Kajian Daerah dan Anggaran, Setjen Dewan Perwakilan Daerah RI

\*email:

[maulana\\_arief@gmail.com](mailto:maulana_arief@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menelaah sejauh mana optimalisasi pelayanan terdepan berbasis online (Petaba On) dalam penerbitan KTP Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie. Optimalisasi ini mengenai tugas dan peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie dalam mengoptimalkan program Petaba On tersebut. Studi ini juga menganalisis hambatan yang dialami serta upaya yang telah dilakukan untuk mengoptimalkan Petaba On ini agar mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan induktif, sedangkan metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling dan pada masyarakat secara accidental sampling. Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles, Huberman and Saldana (2014). Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi Petaba On dalam penerbitan e-KTP belum berjalan optimal jika dilihat dari dimensi efisiensi dan efektifitas. Apabila dilihat dari dimensi ekonomis, Petaba On telah optimal dikarenakan dapat menghemat waktu, mempersingkat jarak tempuh, dan mengurangi biaya yang harus dikeluarkan publik. Hambatan yang dialami selama pelaksanaan Petaba On ini antara lain adalah kurangnya anggaran untuk operasional Petaba On, minimnya sumber daya manusia baik dari segi kualitas dan kuantitas, dan sarana dan prasarana yang belum memadai. Adapun upaya yang dilakukan untuk optimalisasi Petaba On adalah dengan menyusun kembali rencana kerja anggaran yang lebih mengakomodasi suksesnya program tersebut, pembentukan Petugas Registrasi Gampong (PRG) yang lebih baik, dan meningkatkan koordinasi di level kecamatan.

---

### Kata Kunci:

e-KTP  
Pelayanan Administrasi  
Pencatatan Sipil  
Petaba On

### Keywords:

Administrative Services  
Civil Registration  
e-KTP  
Petaba On

### Abstract

*This study analyzed how to optimize online-based front-line services (Petaba On) in issuing Electronic ID (e-KTP) at the Population and Civil Registration Office of Pidie Regency. This optimization relates to the responsibilities and roles of the Pidie Regency Population and Civil Registration Office in the context of optimizing the Petaba On program. This study also analyzes the obstacles encountered and the efforts to optimize Petaba On to achieve the predetermined goals and objectives. The method utilized in this study is qualitative research with an inductive approach, and data was collected through observation, interviews, and documentation. Purposive sampling and accidental sampling were used to select informants and members of the public, respectively. The data analysis was conducted using the interactive model developed by Miles, Huberman, and Saldana (2014). The research findings indicate that Petaba On's optimization of e-KTP issuance has not been optimal in terms of efficiency and effectiveness. From an economic perspective, Petaba On is optimal because it can save time, shorten travel distances, and reduce public expenditures. The implementation of Petaba On was hindered by a lack of budget for Petaba On operations, inadequate human resources in quantity and quality, and inadequate facilities and infrastructure. Petaba On is optimized by reorganizing the budget work plan to accommodate the program's success better, forming more effective Village Registration Officers (PRG), and enhancing subdistrict-level coordination.*

---

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara yang mempunyai penduduk terbanyak di dunia. Data BPS menunjukkan bahwa laju pertumbuhan penduduk Indonesia 2020-2021 adalah 1,25-1,22 persen (Badan Pusat Statistik, 2023). Hasil sensus penduduk 2020 menunjukkan jumlah penduduk Indonesia adalah sebesar 270.203.917 jiwa, dan diproyeksikan mencapai 279,476,346 jiwa pada tahun 2023 (CIA, 2023). Fakta ini menjadikan Indonesia menjadi negara dengan penduduk terbanyak keempat di dunia.

Di satu pihak, penduduk merupakan modal dasar pembangunan, namun di lain pihak juga sebagai penentu sasaran pembangunan. Dengan kata lain, penduduk sebagai pelaku utama dan sasaran pembangunan, semua instansi pemerintahan dapat merekayasa segala keperluan kebutuhan akan sesuatu bagi sejumlah orang dalam masyarakat tertentu. Indonesia memiliki jumlah penduduk yang sangat banyak, jadi diperlukan adanya pencatatan dan penertiban administrasi kependudukan yang dikelola oleh pemerintah Indonesia. Penertiban dan pengelolaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil bagi setiap warga negara Indonesia perlu dilakukan dan dikelola dengan baik (Asri B & Fatahillah, 2019; Fadhil & Ilham, 2019; Rudiansyah et al., 2022).

Peran pemerintah sangat penting dalam mengatur pengelolaan dan penertiban administrasi kependudukan. Pelayanan prima sangat diperlukan untuk mencegah kekacauan tata tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Hakikat penyelenggaraan pemerintahan adalah pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Untuk dapat melaksanakan tugas umum tersebut negara Indonesia menerapkan suatu sistem yang disebut dengan sistem desentralisasi. Desentralisasi adalah

penyerahan kekuasaan secara hukum untuk dapat menangani bidang-bidang atau fungsi-fungsi tertentu kepada daerah otonom (Ismail, 2021; Rauf, 2018).

Otonomi daerah yang dimanifestasikan dengan keberadaan pemerintah eksekutif dan legislatif sebagai penyelenggara pemerintahan daerah yang mempunyai kewenangan dalam melaksanakan tugas desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas pembantuan (Badrudin & Siregar, 2015; Rosita & Herman, 2020). Otonomi daerah merupakan pembagian kekuasaan antara pemerintahan pusat dan pemerintahan daerah. Otonomi daerah berdasarkan pasal 1 ayat (6) UU NO.23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah diartikan sebagai hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dalam rangka mewujudkan daerah yang berdaya saing tinggi, banyak pemerintah daerah melakukan berbagai pelayanan yang inovatif dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Apabila pelaksanaan pelayanan yang diterapkan baik, maka akan berdampak baik juga terhadap kemajuan daerahnya (Hendiyani, 2019; Prabowo et al., 2022). Didasari hal itu, pemerintah daerah melakukan berbagai macam cara pelayanan untuk menjadikan daerahnya semakin terdepan, memenuhi kebutuhan masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang clean dan good governance.

Menurut asas demokrasi, pemerintahan adalah untuk melayani masyarakat. Bentuk pelayanan terhadap masyarakat sangatlah banyak jenisnya. Salah satunya adalah pelayanan dalam

pencatatan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Bentuk pelayanan administrasi kependudukan pun sangatlah beragam dan banyak jenisnya (Tryatmoko, 2012; Wiratmaja & Sudana, 2019). Salah satu jenis pelayanan administrasi kependudukan adalah pelayanan yang memanfaatkan teknologi. Dalam pasal 1 (21) UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi komunikasi adalah untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

Kabupaten Pidie dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai sebuah program online unggulan untuk memenuhi prinsip-prinsip demokrasi, yaitu mempermudah akses pelayanan terhadap masyarakat. Program ini dinamakan dengan program pelayanan terdepan administrasi kependudukan berbasis online (Petaba On). Petaba On merupakan program pelayanan publik berbasis jaringan internet. Dengan adanya program Petaba On, masyarakat cukup mengisi data-data melalui aplikasi program Petaba On tersebut sebagai prasyarat pembuatan dokumen administrasi kependudukan. Hal ini mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen-dokumen administrasi kependudukannya. Program Petaba On ini berlandaskan pada Qanun (Perda) Kabupaten Pidie Nomor 4 Tahun 2014 yang menyebutkan bahwa program tersebut bertujuan untuk peningkatan kualitas dan kuantitas dalam pelayanan publik, birokrasi dan pemerintahan.

Program Petaba On ini dibuat guna menghadapi permasalahan yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mana proses pelayanan administrasi kependudukan dan

pencatatan sipil dipusatkan secara manual di ibukota kabupaten. Hal ini menimbulkan permasalahan padatnya masyarakat yang datang dari pelosok kecamatan di seluruh kabupaten pidie untuk mengurus dokumen kependudukan, sehingga penyelesaian prosesnya sering terlambat.

Tabel 1. Keadaan Eksisting dan Keadaan yang Diharapkan dari Program Petaba On

| No. | Keadaan Eksisting (Das Sein)                                                                                                                                                                                              | Keadaan yang Diharapkan (Das Sollen)                                                                                                                                |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Terjadinya antrian panjang setiap hari yang mengurus dokumen kependudukan pencatatan sipil karena pelayanan terpusat hanya di dinas kependudukan dan pencatatan sipil di ibukota kabupaten.                               | Pelayanan kepada masyarakat dibuat di kecamatan (kanor camat) sehingga tidak ada lagi antrian panjang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ibukota kabupaten. |
| 2   | Tidak ada lagi peran perantara dalam pengurusan dokumen kependudukan, masyarakat dapat langsung mengurus sendiri di kantor camat, sehingga masyarakat tidak perlu lagi mengeluarkan biaya tidak terduga kepada perantara. | Adanya peran perantara dalam pengurusan dokumen kependudukan sehingga merugikan masyarakat.                                                                         |

|   |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | Jarak tempuh masyarakat semakin dekat dalam mengurus dokumen kependudukan, karena proses penyelesaian administrasi kependudukan sudah dipusatkan di ibukota kecamatan. | belum memadai. Jaringan internet merupakan sarana utama yang diperlukan untuk optimalnya program ini. Tapi fakta dilapangan menunjukkan bahwa sebagian besar warga di pelosok Kabupaten Pidie belum menerima akses jaringan internet yang lancar. Dengan diberlakukannya social distancing, mestinya program Petaba On ini menjadi solusi kepada perangkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie untuk mencegah dan menghindari keramaian disaat masa pandemi dan bagi masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan. Jadi, dari data-data awal yang diperoleh, penulis mengidentifikasi beberapa permasalahan terkait program Petaba On tersebut, yaitu: 1) Kurangnya dana operasional dalam pelaksanaan program Petaba On; 2) Kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas untuk program Petaba On; dan 3) Kurangnya sarana dan prasarana yang memadai untuk Petaba On. |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie (2022)

Petaba On ini telah berjalan sejak awal tahun 2019, namun masih mengalami kendala dan muncul beberapa masalah yang menyebabkan program ini terhambat. Seperti yang diketahui pada akhir tahun 2020, dunia digemparkan dengan ditemukannya suatu virus yang mematikan. Virus ini dikenal dengan nama Covid-19. Virus ini menyebar dengan sangat cepat ke seluruh penjuru dunia termasuk Indonesia tidak terkecuali dengan Kabupaten Pidie. Dengan banyaknya warga Kabupaten Pidie yang positif Covid-19, Pemerintah Kabupaten mengalihkan dana yang awalnya dialokasikan untuk program Petaba On ini dialihkan ke penanggulangan Covid-19. Masalah lain yang dihadapi dalam pelaksanaan program ini adalah kekurangan sumber daya aparatur yang berkualitas dalam menggerakkan program ini. Seperti diketahui program ini berbasis online, namun dalam proses pelaksanaannya banyak pegawai yang belum memahami prosedur pelaksanaan program ini.

Selain itu masalah yang muncul selama pelaksanaan program ini adalah sarana dan prasarana yang mendukung program Petaba On ini

belum memadai. Jaringan internet merupakan sarana utama yang diperlukan untuk optimalnya program ini. Tapi fakta dilapangan menunjukkan bahwa sebagian besar warga di pelosok Kabupaten Pidie belum menerima akses jaringan internet yang lancar. Dengan diberlakukannya social distancing, mestinya program Petaba On ini menjadi solusi kepada perangkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie untuk mencegah dan menghindari keramaian disaat masa pandemi dan bagi masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan. Jadi, dari data-data awal yang diperoleh, penulis mengidentifikasi beberapa permasalahan terkait program Petaba On tersebut, yaitu: 1) Kurangnya dana operasional dalam pelaksanaan program Petaba On; 2) Kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas untuk program Petaba On; dan 3) Kurangnya sarana dan prasarana yang memadai untuk Petaba On.

Bericara tentang pelayanan dalam penerbitan KTP Elektronik, membandingkan studi terdahulu yang terkait merupakan hal penting untuk dilakukan. Misalnya, studi yang dilakukan oleh Tarliyah et al. (2022) menyimpulkan bahwa keseluruhan faktor mampu dianggap mempengaruhi kualitas pelayanan, dimana faktor yang dianggap paling kuat adalah Citizen Influence, Fairness dan Personal Attention. Artinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan semakin berkualitas apabila mampu merespon masyarakat secara baik dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut.

Selanjutnya, penelitian Hasanah et al., (2021) menunjukkan bahwa implementasi kebijakan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung telah berjalan dengan baik sesuai dengan teori Edward III dengan empat

variabel yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Hasba et al. (2022) dan Maskikit (2015) berpendapat bahwa efisiensi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berarti pelayanan publik yang diselenggarakan sudah baik, namun masih perlu adanya perbaikan, penambahan infrastruktur dan perubahan sistem pelayanan yang lebih memudahkan lagi masyarakat. Berbeda dengan beberapa kajian tersebut, hasil kajian Pakaya (2021) menunjukkan bahwa kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dalam pelayanan publik di era pandemi Covid-19 belum optimal, dikarenakan masih terdapat beberapa hambatan yaitu; 1) proses verifikasi dan persetujuan NIK lebih lama, 2) pembatasan masyarakat terhadap akses layanan online, 3) gangguan website dan sistem aplikasi, dan 4) keterbatasan anggaran.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis memfokuskan studi ini pada optimalisasi Petaba On di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie. Penulis menggunakan teori value for money dalam menjalankan penelitian ini. Value for money adalah suatu konsep pengukuran kinerja sektor publik yang memiliki tiga elemen utama: ekonomi, efisiensi, dan efektivitas, dalam memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Penerapan konsep value for money dalam pengukuran kinerja pada organisasi sektor publik tentunya memberikan manfaat bagi organisasi itu sendiri maupun masyarakat. Manfaat yang dikehendaki dalam pelaksanaan value for money pada organisasi sektor publik yaitu: ekonomis (hemat cermat) dalam pengadaan dan alokasi sumber daya, efisien (berdaya guna) dalam penggunaan sumber daya, dan efektif (berhasil

guna) dalam mencapai tujuan dan sasaran (Mardiasmo, 2009).

Mencermati permasalahan dan hasil studi-studi di atas, studi ini menjadi semakin penting dan menarik karena belum banyak kajian khusus tentang optimalisasi pelayanan data kependudukan di Kabupaten Pidie, apalagi dengan menggunakan 3 indikator dari konsep value for money. Untuk itu, studi ini dimaksudkan untuk mengisi kekosongan tersebut. Dengan mengkaji secara kritis 3 indikator pengukuran kinerja sektor publik di era otonomi, studi ini difokuskan penyajiannya pada sejauh mana program Petaba On menimbulkan perubahan-perubahan penting di Kabupaten Pidie. Studi ini diharapkan tidak hanya berguna bagi birokrat daerah, namun juga mahasiswa, para pengambil kebijakan di tingkat nasional dan daerah, anggota legislatif, para peneliti, para politisi, dan praktisi lainnya yang berminat mempelajari dan ikut berpartisipasi dalam “membangun daerah”.

## METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan induktif. Melalui pendekatan ini, peneliti menciptakan gambaran yang kompleks, menelaah kata-kata, melaporkan detail dari pandangan informan, dan melakukan studi dalam situasi alami (Creswell, 2014:46). Dengan menggunakan metode ini, peneliti juga memerlukan kedekatan yang intensif antara subjek penelitian dengan peneliti (Sugiyono, 2017).

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara terstruktur, observasi dan dokumentasi. Sedangkan validasi data menggunakan teknik triangulasi. Data primer diperoleh dengan cara memilih informan yang dianggap memahami masalah penelitian (purposive

sampling), sedangkan khusus untuk masyarakat yang membuat dokumen kependudukan dilakukan secara accidental sampling. Informan yang dipilih secara purposive adalah informan yang dianggap mengetahui kebenaran yang terjadi di lapangan dan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan, yaitu:

Tabel 2. Data Informan

| No. | Informan                                                 | Jumlah   |
|-----|----------------------------------------------------------|----------|
| 1   | Kepala Dinas<br>Kependudukan dan<br>Pencatatan Sipil     | 1 orang  |
| 2   | Sekretaris Dinas<br>Kependudukan dan<br>Pencatatan Sipil | 1 orang  |
| 3   | Kepala Bidang<br>Pelayanan Pencatatan<br>Sipil           | 1 orang  |
| 4   | Kepala Bagian<br>Penyusunan Program                      | 1 orang  |
| 5   | Kepala Seksi<br>Kerjasama dan Inovasi<br>Pelayanan       | 1 orang  |
| 6   | Masyarakat yang<br>membuat dokumen<br>kependudukan       | 10 orang |

Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles, Huberman and Saldana (2014), yaitu: (1) reduksi data dengan cara diseleksi untuk mendapatkan data dan informasi yang terpilih dan relevan; (2) menyajikan data dan informasi; dan (3) menarik kesimpulan.

Untuk membantu menganalisis data, penelitian ini menggunakan analisis perangkat lunak data kualitatif (QDSA) ATLAS.ti 9 untuk menganalisis data penelitian. Perangkat lunak ATLAS.ti 9 memungkinkan peneliti untuk membuat kode transkrip wawancara berdasarkan indikator penelitian. Penggunaan Atlas.ti 9 sebagai alat analisis memiliki tahapan dimulai dari; (1) pengambilan data, (2) impor data, (3) pengkodean

data, (4) klasifikasi data, dan (5) penyajian data (Afriansyah, 2016).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Pelaksanaan Program Petaba On dan Realisasi Kepemilikan e-KTP Masyarakat Pidie*

Guna meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang sejalan dengan tuntutan pelayanan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, dan tidak diskriminatif, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie meluncurkan program pelayanan administrasi kependudukan berbasis online. Adapun program tersebut dinamai dengan program pelayanan terdepan administrasi kependudukan berbasis online (Petaba On). Petaba On adalah singkatan dari pelayanan terdepan administrasi kependudukan berbasis online. Adapun istilah per katanya adalah berasal dari kata “Petaba” yang dalam khazanah bahasa Aceh bermakna menawarkan atau menyerahkan. Sedangkan “On” bermakna lembaran/helaian.

Menurut istilahnya sendiri Petaba On adalah menyerahkan, mengantar dokumen kependudukan berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI), Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Kartu Identitas Anak (KIA), dan Akta Kematian. Dalam prosedur pelaksanaan program Petaba On ini menggunakan TTE (tanda tangan elektronik), yaitu tanda tangan kepala dinas yang tertera pada semua dokumen kependudukan dengan lambang QR code, bukan tanda tangan basah dengan tinta seperti halnya digunakan selama ini (ajnn.net, 2019).

Dokumen kependudukan yang ada di Kabupaten Pidie sangatlah banyak jenisnya, lebih tepatnya berjumlah 23 jenis dokumen. Salah satu dokumen kependudukan tersebut adalah kartu tanda kependudukan elektronik atau yang sering disebut e-KTP. Berikut ini adalah data hasil realisasi kepemilikan e-KTP di Pidie tahun 2021:

Tabel 3. Jumlah Realisasi e-KTP Masyarakat Kabupaten Pidie Tahun 2021

| No.          | Bulan     | Jumlah Usia yang Telah Wajib e-KTP | Jumlah e-KTP yang Selesai Didistribusikan | Belum e-KTP |
|--------------|-----------|------------------------------------|-------------------------------------------|-------------|
| 1            | Januari   | 129                                | 44                                        | 85          |
| 2            | Februari  | 128                                | 44                                        | 84          |
| 3            | Maret     | 115                                | 46                                        | 69          |
| 4            | April     | 141                                | 52                                        | 89          |
| 5            | Mei       | 120                                | 51                                        | 69          |
| 6            | Juni      | 109                                | 43                                        | 66          |
| 7            | Juli      | 135                                | 57                                        | 78          |
| 8            | Agustus   | 200                                | 98                                        | 102         |
| 9            | September | 158                                | 60                                        | 98          |
| 10           | Oktober   | 153                                | 70                                        | 83          |
| 11           | November  | 146                                | 61                                        | 85          |
| 12           | Desember  | 156                                | 66                                        | 90          |
| <b>TOTAL</b> |           | <b>1.690</b>                       | <b>692</b>                                | <b>998</b>  |

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie (2022), data diolah.

Tabel di atas menjelaskan bahwa jumlah yang berhasil didistribusikan dalam kepemilikan e-KTP sangatlah rendah. Terlihat bahwa jumlah usia yang sudah diwajibkan membuat e-KTP yang tercatat adalah 1.690 dan yang didistribusikan e-KTP hanya 692 sedangkan 998 lainnya belum dicetak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie. Rendahnya angka yang

memiliki e-KTP menunjukkan bahwa kurangnya optimalisasi pelayanan terdepan berbasis online pada tahun 2019 dalam penerbitan e-KTP.

Selanjutnya, data jumlah pengajuan e-KTP berdasarkan jenis kelamin pada tahun 2022 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. Pengajuan e-KTP Masyarakat Kabupaten Pidie Tahun 2022 Berdasarkan Jenis Kelamin

| No.          | Bulan     | Laki-Laki  | Perempuan  | Jumlah       |
|--------------|-----------|------------|------------|--------------|
| 1            | Januari   | 49         | 32         | 81           |
| 2            | Februari  | 30         | 17         | 47           |
| 3            | Maret     | 61         | 26         | 87           |
| 4            | April     | 69         | 33         | 102          |
| 5            | Mei       | 74         | 48         | 122          |
| 6            | Juni      | 45         | 31         | 76           |
| 7            | Juli      | 93         | 67         | 160          |
| 8            | Agustus   | 69         | 49         | 118          |
| 9            | September | 74         | 59         | 133          |
| 10           | Oktober   | 123        | 56         | 179          |
| 11           | November  | 61         | 35         | 96           |
| 12           | Desember  | 49         | 47         | 96           |
| <b>Total</b> |           | <b>797</b> | <b>500</b> | <b>1.297</b> |

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie (2022), data diolah

Jumlah pengajuan e-KTP Tahun 2022 jauh lebih sedikit dibandingkan tahun 2019. Persentase peningkatan pengajuan e-KTP tahun 2020 sebesar 67%. Hal ini merupakan persentase terkecil dari Penerbitan e-KTP dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Pelaksanaan penerbitan e-KTP melalui Petaba On diproses apabila masyarakat yang mengajukan telah memenuhi persyaratan administrasi. Jika persyaratan telah terpenuhi maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie akan memproses dokumen tersebut dan mengirimkannya pada petugas registrasi desa. Dalam kurun waktu 1 minggu kartu

tanda penduduk elektronik telah dapat diambil oleh masyarakat yang mengajukan di Kantor desa masing-masing.

Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten dapat disimpulkan bahwa Petaba On berguna untuk membantu masyarakat yang kurang mampu untuk ke ibukota kabupaten secara langsung, tetapi cukup melakukan registrasi melalui desanya masing-masing. Kesimpulan tersebut didukung dengan hasil observasi bahwa dokumen kependudukan tidak akan dikeluarkan apabila masyarakat tidak mengajukan terlebih dahulu kepada pihak petugas registrasi desa. Pihak dinas hanya memproses data masyarakat yang telah diajukan oleh petugas desa. Dengan begitu, pungutan-pungutan liar yang terjadi antara pihak dinas dan masyarakat dalam proses pembuatan dokumen kependudukan dapat dihindari. Selain itu, program ini juga membuat masyarakat lebih mudah dan praktis dalam pembuatan dokumen kependudukan terutama dari faktor jarak dan finasial menjadi lebih ekonomis.

Hasil Wawancara dengan Kepala Bidang Jaminan Sosial Keluarga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pidie mengatakan bahwa dokumen permohonan yang diajukan oleh petugas registrasi desa memerlukan proses pemverifikasi dalam kurun waktu 2-3 hari. Petugas akan memverifikasi dokumen permohonan di bidang pelayanan, lalu ditandatangani Kepala dinas. Setelah ditandatangani oleh Kepala Dinas, dokumen akan dikirimkan kembali kepada petugas registrasi desa. Apabila sudah sampai pada petugas di desa, masyarakat dapat segera mengambilnya.

Hasil analisis data wawancara ini didukung oleh hasil observasi yang penulis dapatkan selama

berada di lapangan, sebagaimana terlihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 1. Prosedur Pelaksanaan Program



Petaba On di Kabupaten Pidie

Sumber: Hasil Penelitian (2022), diolah peneliti

Pelaksanaan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan khususnya e-KTP telah mempunyai hasil yang nyata, ditandai dengan berhasilnya pendistribusian dokumen e-KTP yang dibuat menjadi lebih cepat. Berikut hasil rekapitulasi pendistribusian e-KTP melalui pelayanan terdepan berbasis online mulai bulan Januari sampai Desember 2022:

Tabel 5. Jumlah Pendistribusian e-KTP melalui Petaba On tahun 2022

| No.   | Bulan     | Jumlah |
|-------|-----------|--------|
| 1     | Januari   | 24     |
| 2     | Februari  | 53     |
| 3     | Maret     | 73     |
| 4     | April     | 44     |
| 5     | Mei       | 55     |
| 6     | Juni      | 64     |
| 7     | Juli      | 49     |
| 8     | Agustus   | 60     |
| 9     | September | 73     |
| 10    | Oktober   | 47     |
| 11    | November  | 62     |
| 12    | Desember  | 58     |
| Total |           | 662    |

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie (2022), data diolah.

Berdasarkan tabel tersebut, jumlah pengajuan e-KTP yang diajukan oleh masyarakat kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Pidie 2022 adalah 1.279 (lihat tabel 3), sedangkan tabel 4 menunjukkan jumlah pendistribusian yang berhasil diserahkan kepada petugas desa adalah 662. Artinya, terdapat 635 Permohonan pembuatan e-KTP yang belum berhasil didistribusikan. Hal ini terjadi dikarenakan terdapat beberapa hambatan dan masalah baik dari petugas registrasi desa, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun dari masyarakat itu sendiri. Dengan jumlah 662 jika dibandingkan dengan jumlah pengajuan secara keseluruhan maka setengah dari total keseluruhan yang berhasil didistribusikan. Artinya 65 persen e-KTP telah berhasil diterbitkan melalui pelayanan Petaba On.

### **Optimalisasi Petaba On Dalam Penerbitan e-KTP**

Pada awal 2019, Pemerintahan Kabupaten Pidie merealisasikan program pelayanan kependudukan yang dilandaskan dan dijadikan dasar dalam proses pelaksanaannya pada Perda Kabupaten Pidie Nomor 4 tahun 2014 menyebutkan bahwa peningkatan kualitas dan kuantitas dalam pelayanan publik, birokrasi, dan pemerintahan. Guna meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membuat dan mengurus dokumen kependudukan khususnya e-KTP, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat program Petaba On ini. Selain meningkatkan jumlah persantase masyarakat dalam membuat e-KTP, juga bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam proses pelaksanaannya.

Sistem terbaru yang saat ini mulai diterapkan oleh pemerintah pusat dalam bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Dalam pembaruan sistem, penerimaan sarana dan prasarana atau alat terbaru tentulah menuntut keterampilan SDM yang bertugas melayani masyarakat untuk beradaptasi dengan cepat dan tepat.

Operator sebagai penyambung berbagai sistem dituntut untuk cepat mengerti dan terus mensosialisasikan kepada pegawai lain. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie sering turun langsung untuk melakukan monitoring pada setiap kegiatan yang menyangkut dalam pelayanan kepada masyarakat sehingga proses pelayanan administrasi kependudukan dapat terlaksana dengan cepat, khususnya pada penertiban akta-akta Pencatatan Sipil.

Untuk melihat Petaba On apakah telah berjalan dengan baik, berdasarkan teori yang digunakan terdapat tiga indikator yang digunakan yaitu efisiensi, efektivitas dan ekonomis. Ketiga indikator ini diperlukan adanya kesesuaian, kecepatan dan penekanan pengeluaran sumber daya yang berlebihan agar mencapai hasil yang lebih optimal.

#### **I. Efisiensi**

Menurut menurut Susilo (2011) efisiensi adalah suatu kondisi atau keadaan, dimana penyelesaian suatu pekerjaan dilaksanakan dengan benar dan dengan penuh kemampuan yang dimiliki (Syaifuddin, 2016; Syam, 2020). Efisiensi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie, dalam mengoptimalkan Petaba On bagi masyarakat yang akan membuat e-KTP yaitu membuat prosedur yang harus

dilalui masyarakat dan merancang teknis yang akan dijalankan dalam mengoperasikan Petaba On ini dengan semudah mungkin. Artinya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ingin dengan adanya Petaba On ini masyarakat dapat dengan mudah membuat e-KTP, bentuk dari efisiensi yang dilakukan salah satunya adalah membuat standar operasional prosedur yang mudah kepada masyarakat.

Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menerbitkan e-KTP melalui Petaba On adalah dengan merancang prosedur dan teknis yang harus dilalui oleh masyarakat dalam membuat e-KTP. Hal ini sesuai dengan sesuai dengan Peraturan Bupati No. 20 Tahun 2019 yang menyatakan bahwa untuk mengurus dokumen kependudukan bagi masyarakat harus ditempuh melalui Petaba On.

Tindakan selanjutnya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ialah dengan adanya pembagian tugas dalam setiap bidang. Hal ini dilakukan agar penyelesaian pekerjaan yang dilakukan dalam kurun waktu 1x24 jam kerja dapat berjalan dengan lancar, di samping untuk mempermudah proses pencatatan sipil lainnya. Dengan adanya Petaba On tersebut, pencapaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembuatan e-KTP mengalami kemajuan dari tahun-tahun sebelumnya. Hal ini disebabkan karena masyarakat

dengan mudah menempuh jarak yang dekat dan tidak perlu ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara langsung.

## 2. Efektivitas

Efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana yang tepat untuk mencapai tujuan dengan tepat dan cepat, dengan pencapaian berhasil dan ataupun gagal. Menurut Campbell J.P. (1970), pengukuran efektivitas secara umum dan paling menonjol adalah keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, dan pencapaian tujuan menyeluruh (Lestanata & Pribadi, 2016; Sari et al., 2018).

Dalam melihat program Petaba On, efektivitas diukur dari jumlah e-KTP yang diterbitkan sebagai output dengan tujuan untuk meningkatkan jumlah partisipasi masyarakat dalam pembuatan e-KTP. Meningkatnya jumlah masyarakat yang memasuki usia pembuatan e-KTP yang melaporkan adalah dampak dari Peraturan Bupati No. 20 Tahun 2019 dimana di dalamnya mengatur bahwa setiap dokumen kependudukan dilakukan melalui Petaba On. Hasilnya, dalam proses administrasinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mendapatkan hasil yang positif dan signifikan dalam peningkatan dokumen e-KTP yang dilaporkan.

Petaba On memberikan motivasi kepada masyarakat secara sadar untuk

mengurus pembuatan e-KTP. Petaba On tersebut telah mempermudah masyarakat yang berada jauh dari ibukota kabupaten. Pada tahun-tahun sebelumnya, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terus melakukan kegiatan sosialisasi kepada perangkat desa yang dilakukan secara berkala dengan mendatangi setiap kecamatan yang ada di Kabupaten Pidie. Adanya pelayanan ini memberikan kemudahan bagi Dinas dalam menginput dan memperbarui data kependudukan Kabupaten Pidie.

### 3. Ekonomis

Ekonomis berhubungan antara pasar dan input, dimana pembelian barang dan jasa dilakukan pada kualitas yang diinginkan dan harga yang terbaik yang dimungkinkan. Ekonomis merupakan suatu tindakan dimana perolehan input (barang dan jasa) dengan kualitas terbaik dan tingkat harga yang sekecil mungkin. Dengan adanya pembuatan e-KTP melalui Petaba On tentunya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak lagi melakukan kegiatan jemput bola terkait dengan rekapitulasi data kependudukan. Hal ini berdampak positif pada penghematan pengeluaran.

Tidak hanya pihak kedinasan yang merasakan kemudahan ini, masyarakat juga ikut merasakan kemudahan dengan hadirnya pelayanan berbasis online ini terutama dari segi biaya transportasi. Dulu, masyarakat yang tinggal di kecamatan yang jauh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

mengeluarkan biaya untuk transportasi yang tinggi untuk mengurus dokumen kependudukan. Dengan hadirnya Petaba On ini, pengeluaran tersebut tentu tidak dibutuhkan. Hal inilah yang menjadi salah satu alasan masyarakat pada tahun 2021-2022 menjadi lebih banyak yang membuat e-KTP daripada tahun-tahun sebelumnya.

### **Hambatan yang Dialami Selama Pelaksanaan Program Petaba On**

Hambatan adalah suatu permasalahan yang dihadapi dalam proses pelaksanaan program Petaba On yang dapat menghasilkan suatu permasalahan dan gagal mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tentu ini bukan sesuatu yang diharapkan Petaba On yang sudah memasuki usia 3 tahun. Dengan usia yang masih cukup muda, tentunya tidak bisa dipungkiri bahwa pelayanan terdepan berbasis online ini mempunyai beberapa hambatan dan permasalahan yang dihadapi selama pelaksanaannya. Terlebih pada awal tahun 2020 kabupaten Pidie juga mengalami permasalahan yang sama dialami oleh daerah lain yaitu adanya virus mematikan yang disebut Covid-19.

Hambatan-hambatan tersebut antara lain:

#### 1. Refocusing Anggaran untuk Covid-19

Tahun 2020 menjadi tahun yang dilanda banyak musibah, salah satunya yang paling parah adalah dengan adanya Covid-19. Virus tersebut mengakibatkan dunia harus melakukan pencegahan dan penyembuhan bagi yang sudah tertular. Kabupaten Pidie pun menjadi salah satu daerah yang parah tertular Covid-19 ini. Oleh karena itu, untuk mencegah dan menjaga warga Pidie agar tetap aman dan

terhindar dari Covid-19, Pemerintah Kabupaten Pidie melontarkan dana besar untuk keperluan darurat Covid-19. Dana yang awalnya disiapkan dan sudah dianggarkan untuk operasional Petaba On tahun 2020 menjadi berkurang drastis. Akibat dari kejadian tersebut, pelayanan terdepan berbasis online pada tahun 2020 menjadi terhambat dan kurang optimal.

Merespon hal tersebut, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie mencari alternatif lain untuk menutupi kurangnya anggaran operasional ini. Di sisi lain dengan sudah banyak masyarakat yang berpartisipasi dalam pembuatan e-KTP melalui pelayanan terdepan berbasis online menjadi permasalahan yang kompleks apabila tidak dicari alternatifnya.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Ramli, SH, MH selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, beliau mengatakan: "selama tahun 2020 ini banyak masyarakat yang telah membuat e-KTP dibandingkan tahun sebelumnya, namun kita juga mengalami kendala dengan dialihkan dana operasional Petaba On ini untuk dana darurat Covid-19, tapi kita juga harus mencari alternatif yang lain agar Petaba On ini tidak menjadi sebuah hal yang gagal. Kita akan melakukan upaya pencegahan kegagalan seoptimal mungkin". Wawancara tersebut menjelaskan bahwa yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan terdepan berbasis online ini adalah

dialihfungsikan dana operasional pelayanan terdepan berbasis online kepada dana darurat Covid-19.

2. Kurangnya Sumber Daya Manusia yang Berkualitas

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam berjalannya sebuah rencana. Semakin bagus kualitas sumber daya manusia maka semakin bagus pula hasil yang akan diterima oleh pihak yang akan menerima. Pelayanan terdepan berbasis online ini merupakan sebuah program dalam pembuatan dokumen kependudukan yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pelayanannya yang praktis dan terhindar dari pungutan liar aparat yang bertugas. Pelayanan terdepan berbasis online ini bisa berjalan harus didukung oleh operator yang berkualitas dalam pelaksanaannya. Otomatis sumber daya yang diperlukan harus benar-benar menguasai sistem kerja perangkat lunak dan menguasai IT.

Berdasarkan observasi penulis, keadaan yang terjadi di lapangan dalam operasionalisasi Petaba On ini masih kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas. Hal ini didukung dengan wawancara penulis dengan bapak kepala bagian penyusunan program, beliau mengatakan: "kami mempunyai pegawai-pegawai yang yang kurang berkualitas dalam pelaksanaan pelayanan terdepan berbasis online ini, banyak skill yang harus dikuasai terutama IT, namun kenyataannya masih belum pegawai yang

menguasainya. Seperti dalam menginput data dan berkas awal dalam pembuatan dokumen pegawai dan operator yang bertugas di bidang itu masih banyak melakukan kesalahan penginputan data”.

Selain banyak operator yang belum menguasai bidang pekerjaannya, terdapat juga beberapa desa yang mana petugas registrasi gampong (PRG) yang belum memahami tugas pokok dan fungsinya. Padahal PRG ini mempunyai peran penting pada tahap awal pembuatan dokumen kependudukan termasuk pembuatan e-KTP. Masalah-masalah tersebut yakni kurangnya sumber daya manusia yang berpengalaman, minim skil, dan banyak juga yang belum memahami tugas pokok dan fungsinya menjadi hambatan yang kompleks dalam operasional jalannya pelayanan terdepan berbasis online dalam pembuatan e-KTP bagi masyarakat Pidie.

### 3. Kurangnya Sarana dan Prasarana yang Memadai

Sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan terdepan berbasis online ini harus memadai agar program tersebut mampu berjalan dengan baik dan dapat tercapainya tujuan. Sarana dan prasarana yang dibutuhkan dapat dikatakan memadai apabila telah tercukupi dari segi kuantitas dan kualitasnya. Agar sarana dan prasarana dapat terpenuhi, tentu harus memiliki anggaran yang cukup untuk dapat mewujudkannya. Namun dengan hambatan dialihfungsikan dana untuk

Covid-19 berakibat pada sarana dan prasarana yang diperlukan untuk Petaba On ini mengalami kendala untuk memenuhi standar. Akibatnya pelayanan terdepan berbasis online ini mengalami kendala juga dari segi sarana dan prasarana.

Sarana dan prasarana yang diperlukan seperti alat tulis kantor yang harus selalu diperbarui. Kemudian alat-alat seperti komputer untuk operator yang harus diperbarui, barang-barang sekali pakai seperti kertas cetak, tinta printer banyak yang lainnya yang harus selalu disediakan. Dengan kurangnya dana tersebut maka barang-barang yang telah penulis sebutkan di atas tidak dapat dipenuhi sehingga mengalami hambatan dalam operasionalnya.

## Strategi Optimalisasi Program Petaba On yang Telah Dilakukan

Untuk mengakselerasi optimalisasi program Petaba On di Kabupaten Pidie, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pidie menggunakan beberapa langkah penting sebagai berikut:

### I. Pembuatan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA)

Pembuatan RKA yaitu pembuatan dokumen perencanaan dan penganggaran yang berisi rencana pendapatan, rencana belanja program dan kegiatan SKPD serta rencana pembiayaan sebagai dasar penyusunan APBD. Berikut adalah rencana kerja anggaran untuk Petaba On

yang dicantumkan pada RKA Nomor 6

Tahun 2020:

Tabel 6. RKA Petaba On Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Tahun 2020

| No.    | Uraian Belanja                | Pagu (Rp)     |
|--------|-------------------------------|---------------|
| 1      | Honorarium PNS                | 440.250.000   |
| 2      | Honorarium acara sosialisasi  | 10.650.000    |
| 3      | Belanja bahan dan pakai habis | 529.342.769   |
| 4      | Belanja cetak dan penggandaan | 184.820.000   |
| 5      | Belanja makan dan minum       | 99.507.000    |
| 6      | Belanja modal                 | 475.000.000   |
| Jumlah |                               | 1.343.344.769 |

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Pidie (2022), data diolah.

Menurut data di atas, jumlah anggaran yang harus dikeluarkan oleh Pemkab Pidie berjumlah Rp. 1.343.344.769 dengan rincian belanja dibagi kedalam 6 item yaitu Honorarium PNS yang berupa honor bagi setiap sumber daya manusia yang mengoperasikan Petaba On ini. Kemudian dana untuk sosialisasi yang berupa honor untuk panitia penyelenggara tersebut. Selain itu dana untuk belanja barang dan jasa berupa alat tulis kantor dan jasa antar jemput dokumen. Selain belanja bahan dasar juga ada belanja cetak dan penggandaan berupa cetak dokumen lainnya. serta yang termasuk dalam dana penggandaan berupa keperluan fotocopy untuk keperluan administrasi. Dana yang terakhir adalah belanja modal berupa modal pengadaan dan peralatan mesin baru, modal pengadaan alat kantor, dan modal pengadaan baju seragam.

Observasi yang penulis lakukan saat mengunjungi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie, penulis tidak menemukan adanya RKA lebih lanjut terkait

dengan penyaluran Dana untuk Petaba On yang terdapat pada Ruangan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie, Kepala bidang pelayanan pencatatan sipil mengatakan bahwa “kami hanya melihat Rencana Anggaran Kerja Nomor 6 tahun 2019 sebagai pedoman untuk pengoperasian Petaba On. Sehingga mau tidak mau kami harus mengatur sebaik-baiknya agar dana tercukupi dan Petaba On berjalan sesuai dengan rencana”.

## 2. Pembentukan Petugas Registrasi Gampong (PRG)

Salah satu kebijakan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie adalah dengan membentuk petugas registrasi dokumen kependudukan di setiap desa di Kabupaten Pidie. Petugas-petugas tersebut merupakan putra daerah desa tersebut. petugas ini dinamakan dengan PRG (Petugas Registrasi Gampong). Adapun tugas pokok dan fungsi PRG ini adalah untuk mendata masyarakat dan menerima dokumen-dokumen awal dalam pembuatan dokumen kependudukan seperti surat pengantar kepala desa. Kemudian PRG tersebut menginput dan mengirimkan melalui aplikasi whatsapp berkas-berkas warga tersebut diserahkan kepada pihak Dinas yang ada di kabupaten untuk dicetak dokumen kependudukannya. Setelah dokumen kependudukan tercetak, PRG tersebut membawa dokumen kependudukan yang telah selesai dicetak kembali ke desa untuk diserahkan kepada warga yang telah

mengajukan pembuatan dokumen kependudukan.

Setiap desa yang ada di Kabupaten Pidie memiliki petugas registrasi desa yang berjumlah 5-7 orang per desanya. Jumlah ini disesuaikan dengan kepadatan penduduk yang terdapat di setiap desanya. Peran PRG sangat penting dalam tahap proses pelaksanaan Petaba On ini, karena mereka adalah orang yang pertama menjalankan dan menginput surat-surat pengantar masyarakat yang diperlukan sebagai syarat dalam pembuatan e-KTP. Mereka juga melakukan perekaman sidik jari dan retina yang kemudian diserahkan kepada pihak dinas untuk diproses lebih lanjut.

### 3. Koordinasi Level Kecamatan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie dalam mengatasi masalah pengoperasian Petaba On khususnya pembuatan pembuatan e-KTP, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah membuat beberapa perencanaan yaitu dengan melakukan pemverifikasiannya lapangan yang dikerjakan oleh petugas yang berada di Kecamatan yaitu dengan melakukan koordinasi kepada setiap desa. Koordinasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie dengan setiap 23 kecamatan yang ada di Kabupaten Pidie untuk turun ke Desa. Koordinasi tersebut salah satunya dengan mendistribusikan alat-alat yang diperlukan dalam proses operasional Petaba On seperti dalam tahap pembuatan e-KTP yaitu alat

perekaman retina dan sidik jari. Namun, menurut observasi yang telah penulis lakukan pendistribusian alat perekaman retina dan sidik jari belum sepenuhnya terdistribusikan secara menyeluruh. Hingga akhir 2022 terdapat 384 desa dari 731 desa secara keseluruhan yang telah terdistribusi. Artinya pendistribusian alat-alat untuk operasional Petaba On ini sudah berjalan 65 persen. Desa-desa yang diutamakan untuk menerima alat-alat operasional petaba on ini adalah desa-desa yang terletak jauh secara geografis dari kantor Disdukcapil.

Berdasarkan wawancara bersama Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie, menjelaskan bahwa: "setiap pekerjaan yang dilakukan harus selalu berkoordinasi dengan atasan. Hal ini dilakukan agar pekerjaan yang dilakukan dan hasilnya dapat dengan optimal. Setiap dokumen yang dilaporkan kepada kami akan diproses 1x24 jam dengan persyaratan administrasi yang sudah lengkap. Tidak ada keistimewaan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam membantu masyarakat yang akan membuat dokumen kependudukan. Semua prosedur dan cara kerjanya kita lakukan secara transparan agar masyarakat merasa lebih adil, kita harus meninggalkan yang tidak dan kita harus terus berubah".

Dari hasil wawancara di atas dapat di lihat bahwa perencanaan yang sudah dibuat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie sudah

baik, dalam memaksimalkan pengelolaan penerbitan dokumen kependudukan dalam hal ini e-KTP yang sebelumnya sering menjadi masalah dalam administrasi kependudukan. Pencapaian tersebut juga dikarenakan pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada karyawannya. Dengan adanya pengawasan para karyawan akan merasa terpantau oleh Kepala Dinas sehingga tingkat kesalahan akan berkurang dan produktivitas kerja menjadi lebih baik.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil eksegesis terhadap data temuan, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program Petaba On belum optimal dari aspek efisiensi dan efektifitas, dikarenakan output yang dihasilkan belum memenuhi target. Hal ini dapat dapat dibuktikan dengan jumlah permohonan yang diajukan oleh masyarakat pada tahun 2021 berjumlah 1.297 namun yang mampu dikeluarkan hanya berjumlah 662 e-KTP. Namun dari sisi ekonomis, adanya pelayanan terdepan berbasis online ini sudah baik dikarenakan dapat menghemat pengeluaran masyarakat dan mempersingkat jarak tempuh ke ibukota kabupaten dalam pembuatan e-KTP.

Ketidakoptimalan program tersebut diakibat beberapa hambatan yang muncul dalam tiga tahun terakhir. Pertama, refocusing anggaran operasional Petaba On yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Pidie. Anggaran yang awalnya disiapkan untuk operasional Petaba On dialihkan untuk penanggulangan Covid-19 pada tahun 2020. Kedua, Kurangnya sumber daya manusia dari segi kuantitas dan kualitasnya. Hal ini disebabkan oleh banyaknya

operator pelayanan yang belum memahami tugas pokok dan fungsinya dengan baik dan benar, sehingga pelayanan belum berjalan optimal. Ketiga, kurangnya sarana dan prasarana yang memadai juga menjadi hal yang menghambat optimalnya pelayanan Petaba On. Faktor yang menyebabkan kurangnya sarana dan prasarana yang layak karena kurangnya anggaran yang tersedia untuk memperbarui sarana dan prasarana tersebut. Untuk mengatasi beberapa hambatan tersebut, Pemkab Pidie mulai melakukan berbagai langkah-langkah strategis, antara lain dengan menyusun kembali rencana kerja anggaran yang lebih mengakomodasi suksesnya program tersebut, pembentukan Petugas Registrasi Gampong (PRG) yang lebih baik dan lebih berkualitas, dan meningkatkan koordinasi di level kecamatan.

## REFERENSI

- Afriansyah, E. A. (2016). Penggunaan Software ATLAS.ti sebagai Alat Bantu Proses Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Mosharafa*, 5(2), 4280. <https://doi.org/10.31980/mosharafa.v5i2.260>
- ajnn.net. (2019). Pemkab Pidie Terapkan Layanan Kependudukan Berbasis Online. 30 April 2019. <https://www.ajnn.net/news/pemkab-pidie-terapkan-layanan-kependudukan-berbasis-online/index.html>
- Asri B, & Fatahillah, A. (2019). Koordinasi Pemerintah Dalam Tertib Administrasi Penduduk Rentan Di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Registratie*, 1(1), 61–78. <https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/835>
- Badan Pusat Statistik. (2023). Laju Pertumbuhan Penduduk (Persen), 2020-2022. 2023. <https://www.bps.go.id/indicator/12/1976/1/laju-pertumbuhan-penduduk.html>
- Badrudin, R., & Siregar, B. (2015). The Evaluation of the Implementation of Regional Autonomy in Indonesia. *Economic Journal of Emerging Markets*, 7(1), 1–11. <https://doi.org/10.20885/ejem.vol7.iss1.art1>
- CIA. (2023). The World Fact Book: Explore All Countries - Indonesia. 2023. <https://www.cia.gov/the-world-factbook/countries/indonesia/#people-and-society>

- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches* (Fourth Edition) (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Fadhil, M., & Ilham, M. (2019). Peranan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (Gisa) Di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. Februari, 1(1), 1–20. <https://www.census.gov/popclock/world>
- Hasanah, S. N., Damanhuri, & Juwandi, R. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Konteks Pembuatan KTP Elektronik Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang Pada Tahun 2021. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 91–103. <https://doi.org/10.31316/jk.v6i1.2095>
- Hasba, S., Bake, J., & Tawai, A. (2022). Efektivitas Pelayanan E-KTP di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe. *Publica: Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 13(2), 249–257. <https://journal.uho.ac.id/index.php/publica/article/view/206>
- Hendiyani, M. F. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Di Kota Kreatif Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Pemerintah di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 11(1), 9–15. <https://doi.org/10.33701/jt.v11i1.635>
- Ismail, G. (2021). Implementasi Otonomi Daerah dalam Penanganan Pandemi Covid-19. *Kajian Lembaga Ketahanan Nasional Republik Indonesia*, 8(3), 426–441.
- Lestanata, Y., & Pribadi, U. (2016). Efektivitas Pelaksanaan Program Pembangunan Berbasis Rukun Tetangga di Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2014-2015. *Journal of Governance and Public Policy*, 3(3), 368–389. <https://doi.org/10.18196/jgpp.2016.0063>
- Mardiasmo. (2009). *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi Press.
- Maskikit, C. (2015). Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke. *Jurnal Administrasi Karya Dharma (JAKD)*, 1(2), 31–54. <https://doi.org/10.37676/professional.v1i2.133>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* [Edition 3] (Terjemahan). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Pakaya, M. L. (2021). Performance of the Population and Civil Registration Service in Public Services During the Covid-19 Pandemic in DKI Jakarta Province. *International Journal of Governmental Studies and Humanities*, 4(2), 1–12. <https://doi.org/10.33701/ijgh.v4i2.1806>
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik. Bandung: Remaja Rosdakarya. [http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/846/1/Inovasi\\_Pelayanan\\_Organisas\\_Publik\\_COPY.pdf](http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/846/1/Inovasi_Pelayanan_Organisas_Publik_COPY.pdf)
- Rauf, R. (2018). Perkembangan Asas Tugas Pembantuan. *Jurnal Wedana: Kajian Pemerintahan, Politik Dan Birokrasi*, IV(1), 460–469. [https://doi.org/10.25299/wedana.2018.vol4\(1\).2152](https://doi.org/10.25299/wedana.2018.vol4(1).2152)
- Rosita, & Herman. (2020). Pelaksanaan Otonomi Daerah Terhadap Pembangunan Masyarakat di Kabupaten Indragiri Hulu. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 64–76. [https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6\(1\).4969](https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(1).4969)
- Rudiansyah, Y. A., Argenti, G., & Febriantin, K. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Kinerja*, 18(4), 513–520. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9837>
- Sari, C. N., Heriyanto, M., & Rusli, Z. (2018). Efektivitas Pelaksanaan Program Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga. *JIANA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(1), 135–141. <https://doi.org/10.46730/jiana.v16i2.6790>
- Sugiyono. (2017). *Methods of quantitative, qualitative and combination writing (mixed methods)*. Alfa Beta Press.
- Syaifuddin, S. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efisiensi Kerja Karyawan Pada PT Petro Fajar Berlian, Medan. *SULTANIST: Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 5(2), 50–58. <https://doi.org/10.37403/sultanist.v4i2.7381>
- Syam, S. (2020). Pengaruh Efektifitas Dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen Profitability*, 4(2), 128–152. <https://doi.org/10.26618/profitability.v4i2.3781>
- Tarliyah, A., Sukarno, D., & Kudus, I. (2022). Kualitas Pelayanan Penerbitan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan. *JANE (Jurnal Administrasi Negara)*, 14(2), 520–533. <https://doi.org/10.24198/jane.v14i2.45066>
- Tryatmoko, M. W. (2012). Problem Demokratisasi Dalam Desentralisasi Asimetris Pascaorde Baru. *Masyarakat Indonesia*, 38(2), 269–296. <http://jmi.ipsk.lipi.go.id/index.php/jmiipsk/article/view/647/438>