Jurnal Hasil Penelitian dan Pengembangan (JHPP)

Volume 3 Number 4 (2025)

https://jurnalcendekia.id/index.php/jhpp

Optimalisasi Perjanjian Kinerja dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan di Tingkat Desa

Abel Vincent Sibagariang [1] *
[1] Universitas Diponegoro, Jawa Tengah, Indonesia
* Penulis Korespondensi: abelvincent803@gmail.com

Abstrak: Ombudsman Republik Indonesia merekomendasikan Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) untuk menyusun petunjuk teknis (juknis) perjanjian kinerja yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan dan mencegah maladministrasi dalam proses perekaman serta pencetakan KTP elektronik (e-KTP). Saran ini diberikan karena ditemukan potensi maladministrasi, seperti target kinerja yang hanya menyasar penduduk dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK), belum mengakomodasi masyarakat tanpa NIK, serta belum optimalnya layanan di tingkat desa. Ombudsman menilai perlunya penambahan target khusus bagi masyarakat yang belum memiliki NIK, penyeragaman penghitungan capaian e-KTP, serta peningkatan sarana, prasarana, dan kualitas SDM. Selain itu, diperlukan sosialisasi berkelanjutan dan inovasi layanan, termasuk jemput bola ke daerah dengan akses terbatas. Rekomendasi ini diharapkan dapat memperkuat pencegahan maladministrasi dan mewujudkan pelayanan publik yang inklusif dalam penerbitan e-KTP.

Keyword: Perjanjian Kerja, Administrasi Kependudukan, Desa

Pendahuluan

Pelayanan administrasi kependudukan, khususnya perekaman dan pencetakan KTP elektronik (e-KTP), merupakan fondasi utama bagi warga negara untuk mengakses berbagai layanan publik lainnya. Sebagai identitas resmi, e-KTP bukan sekadar kartu fisik, melainkan instrumen hukum yang menjamin hak konstitusional setiap individu dalam bernegara. Namun, dalam realitasnya, pemenuhan hak identitas ini masih menghadapi tantangan besar yang berisiko menimbulkan maladministrasi secara sistemik. Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawas pelayanan publik menemukan adanya celah dalam kebijakan yang ada saat ini. Kendala teknis dan administratif sering kali menghambat warga untuk mendapatkan dokumen kependudukan secara cepat dan akurat. Jika masalah ini dibiarkan, maka kepercayaan masyarakat terhadap integritas layanan pemerintah akan terus tergerus. Oleh karena itu, diperlukan tinjauan mendalam terhadap struktur kebijakan yang mengatur jalannya operasional di tingkat pusat hingga daerah. Hak atas identitas harus dipandang sebagai

Copyright © 2025
Abel Vincent Sibagariang

kewajiban negara yang bersifat absolut dan tidak boleh terhalang oleh birokrasi yang kaku.

Fokus utama permasalahan terletak pada substansi perjanjian kinerja yang diatur dalam Keputusan Mendagri Nomor 100.4.6-635 Dukcapil Tahun 2024. Ombudsman mengidentifikasi bahwa aturan tersebut memiliki kelemahan mendasar karena hanya menargetkan penduduk yang sudah memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK). Padahal, sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, negara wajib melayani seluruh penduduk tanpa terkecuali. Kondisi ini menyebabkan masyarakat yang belum terdata sejak awal menjadi terabaikan karena tidak masuk dalam skema target kinerja pejabat terkait. Eksklusi administratif ini merupakan bentuk maladministrasi karena mengesampingkan kewajiban hukum untuk melayani seluruh rakyat. Kebijakan yang hanya menyasar pemilik NIK menciptakan ketimpangan akses terhadap layanan publik bagi kelompok rentan. Target kinerja seharusnya bersifat inklusif untuk memastikan tidak ada satu pun warga negara yang kehilangan hak identitasnya. Perbaikan pada level regulasi teknis ini menjadi sangat mendesak agar cakupan layanan e-KTP bisa mencapai angka seratus persen secara riil.

Permasalahan administratif ini diperumit dengan belum adanya pembedaan target yang jelas antara pencetakan e-KTP pertama kali dan pencetakan akibat perubahan data. Tanpa pemisahan data yang spesifik, evaluasi terhadap keberhasilan pemenuhan identitas bagi penduduk baru menjadi tidak akurat. Selain itu, pelayanan administrasi di tingkat desa hingga saat ini dinilai belum optimal dalam menjangkau masyarakat tanpa NIK. Koordinasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan pemerintah desa sering kali terputus pada kendala teknis dan birokratis. Akibatnya, banyak warga di pelosok desa yang tetap tidak terdata meskipun mereka wajib memiliki identitas kependudukan. Ketidakjelasan indikator capaian kinerja ini menyebabkan aparatur di lapangan cenderung fokus pada kuantitas cetak daripada kualitas jangkauan layanan. Perlu ada kategorisasi yang lebih detail dalam perjanjian kinerja agar efektivitas pelayanan dapat diukur secara objektif. Inovasi kebijakan di tingkat pusat sangat diperlukan untuk memberikan panduan yang lebih operasional bagi petugas di lapangan.

Selain masalah regulasi, keterbatasan sarana dan prasarana menjadi faktor penghambat yang sangat krusial dalam proses perekaman e-KTP. Banyak alat rekam dan cetak yang digunakan saat ini dalam kondisi sudah tua, sering rusak, dan memerlukan pembaruan teknologi segera. Ketergantungan layanan pada kantor Disdukcapil di pusat kabupaten juga menyulitkan masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota. Kesenjangan fasilitas antara daerah perkotaan dan perdesaan menciptakan ketidakadilan dalam akses pelayanan publik. Keterbatasan anggaran di tingkat daerah sering kali menjadi alasan klasik di balik lambatnya peremajaan perangkat kerja. Kondisi ini diperparah dengan jaringan internet yang belum merata, yang mana sangat vital untuk pengiriman data biometrik secara real-time. Jika infrastruktur dasar ini tidak segera diperbaiki, maka target kinerja yang ditetapkan oleh Kemendagri akan sulit tercapai secara maksimal. Investasi pada teknologi dan logistik kependudukan harus diprioritaskan untuk mendukung transparansi dan kecepatan layanan.

Hambatan geografis dan kurangnya kesadaran masyarakat turut memperkeruh kompleksitas persoalan administrasi kependudukan di Indonesia. Banyak daerah dengan akses terbatas memerlukan upaya ekstra agar petugas dapat menjangkau pemukiman penduduk yang terisolasi. Di sisi lain, sebagian masyarakat masih menganggap kepemilikan e-KTP bukan sebagai prioritas hingga mereka benar-benar membutuhkannya untuk urusan mendesak. Kurangnya sosialisasi yang berkelanjutan menyebabkan informasi mengenai pentingnya pembaharuan data kependudukan tidak sampai secara utuh ke akar rumput. Kondisi geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau menuntut adanya strategi layanan yang lebih fleksibel dan tidak terpusat.

Pemerintah perlu merancang pola komunikasi publik yang lebih persuasif untuk meningkatkan partisipasi warga dalam pendataan. Tanpa kesadaran dari subjek layanan, kebijakan sebaik apa pun akan sulit diimplementasikan dengan sukses. Oleh karena itu, pendekatan sosiologis harus berjalan beriringan dengan perbaikan teknis operasional.

Menyikapi temuan tersebut, Ombudsman menyarankan Kemendagri untuk segera menyusun Petunjuk Teknis (Juknis) perjanjian kinerja yang lebih komprehensif. Juknis ini harus mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang belum memiliki NIK melalui target khusus yang terukur. Selain aspek target, juknis tersebut diharapkan mengatur tentang standarisasi pemeliharaan sarana prasarana serta pengembangan kualitas sumber daya manusia secara rutin. Penguatan koordinasi antarlembaga juga harus ditegaskan dalam regulasi tersebut agar tidak terjadi tumpang tindih kewenangan. Salah satu inovasi yang sangat direkomendasikan adalah pelaksanaan layanan "jemput bola" yang lebih masif ke daerah-daerah terpencil. Dengan adanya juknis yang jelas, aparatur daerah memiliki payung hukum dan panduan kerja yang kuat dalam mengambil tindakan diskresi demi kepentingan publik. Pencegahan maladministrasi dapat dimulai dari kejelasan aturan main yang transparan dan akuntabel di tingkat kementerian.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini difokuskan pada dua rumusan masalah utama sebagai arah analisis kebijakan. Pertama, bagaimana efektivitas perjanjian kinerja Kemendagri saat ini dalam mencegah praktik maladministrasi pada proses perekaman dan pencetakan e-KTP secara nasional? Pertanyaan ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak regulasi yang ada terhadap integritas layanan publik di lapangan. Kedua, bagaimana peran petunjuk teknis (juknis) yang disusun oleh Kemendagri dapat meningkatkan kualitas layanan serta mengatasi keterbatasan sarana, prasarana, dan SDM? Fokus kedua ini mengkaji sejauh mana regulasi teknis mampu menjadi solusi atas hambatan fisik dan operasional yang selama ini terjadi. Kedua rumusan masalah ini akan dijawab melalui pendekatan normatif dan analisis kebijakan publik yang mendalam. Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi bagi perbaikan sistem administrasi kependudukan di Indonesia. Transformasi layanan ini adalah kunci untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang inklusif dan responsif.

Metode

Metode penelitian studi pustaka atau library research merupakan pendekatan yang sangat relevan untuk membedah isu regulasi dalam pelayanan publik seperti yang tercermin dalam rekomendasi Ombudsman. Secara fundamental, metode ini dilakukan dengan cara menghimpun, menelaah, dan menganalisis berbagai literatur tertulis yang memiliki kaitan erat dengan objek penelitian. Dalam konteks ini, peneliti tidak melakukan terjun lapangan untuk pengumpulan data primer melalui wawancara, melainkan berfokus pada data sekunder. Sumber data utama mencakup dokumen resmi pemerintah, buku teks mengenai hukum administrasi negara, jurnal ilmiah, serta laporan tahunan lembaga negara. Keunggulan metode ini terletak pada kemampuannya untuk memetakan perkembangan kebijakan dari waktu ke waktu secara kronologis. Selain itu, studi pustaka memungkinkan peneliti untuk membangun kerangka teoretis yang kuat sebelum memberikan kritik terhadap suatu kebijakan. Peneliti bertindak sebagai analis yang menyintesis berbagai pandangan ahli untuk menjawab rumusan masalah secara objektif. Dengan demikian, validitas penelitian ini sangat bergantung pada keberagaman dan kedalaman referensi yang digunakan.

Langkah pertama dalam implementasi metode ini adalah melakukan identifikasi dan pengumpulan bahan hukum yang relevan dengan administrasi kependudukan. Bahan hukum primer dalam penelitian ini meliputi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 serta Keputusan Mendagri yang menjadi objek kritik oleh Ombudsman. Selain

bahan primer, peneliti juga mencari bahan hukum sekunder seperti penjelasan undang-undang, rancangan peraturan, dan doktrin-doktrin hukum yang berkembang di masyarakat. Pencarian literatur dilakukan melalui basis data digital, perpustakaan nasional, maupun repositori institusi pemerintah yang kredibel. Penting bagi peneliti untuk memastikan bahwa sumber yang digunakan adalah versi terbaru guna menghindari ketidaksinkronan data. Setiap dokumen yang ditemukan kemudian dikategorikan berdasarkan relevansinya terhadap topik maladministrasi dan efektivitas kinerja. Proses inventarisasi dokumen ini harus dilakukan secara teliti agar tidak ada regulasi kunci yang terlewatkan. Koleksi data yang komprehensif akan memudahkan tahap klasifikasi dan analisis pada langkah berikutnya.

Setelah data terkumpul, peneliti melakukan teknik analisis isi (content analysis) terhadap setiap dokumen untuk menemukan poin-poin krusial terkait pelayanan e-KTP. Analisis ini melibatkan pembacaan mendalam dan kritis terhadap teks peraturan untuk melihat apakah terdapat kontradiksi antar regulasi. Peneliti membandingkan standar pelayanan yang ideal menurut undang-undang dengan juknis operasional yang diterbitkan oleh Kemendagri. Dalam tahap ini, setiap temuan Ombudsman diuji kembali menggunakan teori pelayanan publik dan prinsip-prinsip good governance. Peneliti mencari celah hukum atau legal gap yang menyebabkan terjadinya potensi maladministrasi di tingkat lapangan. Diskursus mengenai hak asasi manusia dalam kepemilikan identitas juga menjadi pisau analisis untuk melihat inklusivitas kebijakan tersebut. Hasil dari pembacaan kritis ini kemudian dicatat secara sistematis dalam bentuk catatan penelitian atau annotated bibliography. Proses ini memastikan bahwa setiap argumen yang dibangun dalam penelitian memiliki landasan dokumen yang konkret dan dapat dipertanggungjawabkan.

Tahap selanjutnya adalah melakukan sinkronisasi dan harmonisasi antara temuan literatur dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan. Peneliti merajut benang merah antara keterbatasan sarana prasarana yang ditemukan dalam laporan Ombudsman dengan teori alokasi anggaran publik. Analisis juga diarahkan untuk melihat bagaimana juknis secara teoretis dapat memperbaiki kualitas sumber daya manusia di Disdukcapil. Dalam metode studi pustaka, argumentasi dibangun dengan cara membandingkan (comparative study) praktik pelayanan di berbagai daerah yang tercatat dalam laporan resmi. Peneliti mengevaluasi apakah rekomendasi Ombudsman telah sejalan dengan tuntutan reformasi birokrasi di Indonesia. Sintesis ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang mengapa sebuah peraturan teknis sangat krusial dalam operasionalisasi undang-undang. Pada tahap ini, peneliti mulai merumuskan jawaban atas efektivitas perjanjian kinerja yang sedang dikaji. Keselarasan antara data sekunder dan analisis teoretis menjadi kunci kekuatan dari metode penelitian hukum normatif ini.

Sebagai penutup, seluruh hasil analisis pustaka tersebut dituangkan secara deskriptif-analitis untuk memberikan rekomendasi pemikiran yang solutif. Laporan penelitian disusun dengan mengintegrasikan kutipan-kutipan kunci yang memperkuat argumen tentang perlunya juknis yang inklusif. Peneliti memastikan bahwa kesimpulan yang diambil merupakan hasil deduksi yang logis dari literatur yang telah dibahas sebelumnya. Metode studi pustaka ini memberikan kontribusi pada pengembangan khazanah keilmuan hukum administrasi negara tanpa memerlukan biaya lapangan yang besar. Namun, peneliti tetap harus bersikap kritis terhadap kemungkinan adanya bias atau ketidaklengkapan data dalam laporan sekunder. Hasil akhir dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan ilmiah bagi pembuat kebijakan dalam merevisi aturan teknis kependudukan. Transparansi proses studi pustaka ini ditunjukkan melalui daftar pustaka yang lengkap dan sistematis. Dengan demikian, metode ini menjadi jembatan yang efektif untuk menghubungkan teks peraturan dengan realitas pelayanan publik di Indonesia.

Hasil & Pembahasan

Hasil

Efektivitas perjanjian kinerja Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) dalam mencegah maladministrasi pada proses perekaman dan pencetakan KTP elektronik (e-KTP) saat ini masih menghadapi tantangan yang sangat kompleks di lapangan. Berdasarkan temuan krusial dari Ombudsman Republik Indonesia, terdapat celah regulasi dalam Keputusan Mendagri Nomor 100.4.6-635 Dukcapil Tahun 2024 yang menjadi landasan operasional saat ini. Kelemahan mendasar dari aturan tersebut adalah penetapan target kinerja yang hanya berbasis pada penduduk yang telah memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK). Paradigma ini secara tidak langsung mengesampingkan kelompok masyarakat yang belum terdata sama sekali dalam sistem administrasi kependudukan nasional. Padahal, mandat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 secara eksplisit mewajibkan negara untuk memberikan e-KTP kepada seluruh warga negara tanpa kecuali. Pengabaian terhadap kelompok non-NIK ini menciptakan potensi maladministrasi berupa pengabaian kewajiban hukum oleh penyelenggara layanan publik.

Ketidakjelasan indikator dalam perjanjian kinerja juga berdampak pada akurasi pelaporan capaian di berbagai daerah. Saat ini, target capaian belum mampu membedakan secara tegas antara penduduk yang melakukan perekaman e-KTP untuk pertama kali dengan mereka yang mencetak ulang karena perubahan data. Hal ini menyebabkan data statistik yang dihasilkan menjadi bias dan tidak mencerminkan kemajuan riil dalam pemenuhan hak identitas bagi pemula. Tanpa pemisahan data yang jelas, kebijakan yang diambil pemerintah pusat berisiko tidak tepat sasaran karena gagal mengidentifikasi populasi yang benar-benar belum memiliki identitas. Ketidakteraturan administratif ini jika dibiarkan akan terus memupuk praktik maladministrasi dalam bentuk ketidakakuratan data publik. Oleh karena itu, standardisasi penghitungan target menjadi kebutuhan mendesak untuk menjamin transparansi kinerja pemerintah daerah.

Di tingkat akar rumput, pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa masih jauh dari kata optimal, terutama dalam menjangkau masyarakat tanpa NIK. Pemerintah desa sering kali mengalami kendala dalam melakukan validasi awal karena tidak adanya kewenangan teknis yang jelas dalam perjanjian kinerja. Akibatnya, banyak warga di pelosok yang tetap tidak tersentuh layanan karena prosedur yang dianggap rumit dan birokratis. Pelayanan yang bersifat pasif atau hanya menunggu warga datang ke kantor dinas terbukti gagal dalam menuntaskan angka non-recorded penduduk. Kurangnya keterlibatan aktif perangkat desa dalam sistem administrasi kependudukan nasional memperlebar jarak antara negara dan warga negaranya. Kondisi ini menuntut adanya redefinisi peran kepala desa agar dapat melaksanakan sebagian urusan administrasi kependudukan secara legal dan sistematis.

Kendala fisik berupa keterbatasan sarana dan prasarana turut menjadi faktor penghambat efektivitas pelayanan e-KTP di banyak wilayah Indonesia. Banyak unit perangkat rekam dan cetak di kantor-kantor kecamatan maupun Disdukcapil yang kondisinya sudah tua dan sering mengalami kerusakan teknis. Kerusakan alat rekam menyebabkan antrean panjang dan penundaan layanan yang merugikan masyarakat baik dari segi waktu maupun materi. Sering kali, proses perbaikan alat membutuhkan waktu lama karena kendala birokrasi pengadaan dan keterbatasan teknisi di daerah. Keterbatasan ini memicu rasa frustrasi masyarakat dan menurunkan citra pelayanan publik pemerintah di mata warga. Investasi pada peremajaan teknologi harus dipandang sebagai prioritas utama untuk mencegah terjadinya macetnya layanan publik.

Selain infrastruktur perangkat keras, distribusi layanan yang masih tersentralisasi di kantor Disdukcapil kabupaten atau kota menjadi hambatan geografis yang serius. Bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau kepulauan, akses menuju pusat kota

membutuhkan biaya transportasi yang tidak sedikit. Hal ini menciptakan ketidakadilan akses bagi kelompok masyarakat prasejahtera yang tinggal jauh dari pusat pemerintahan. Pelayanan publik yang inklusif seharusnya mampu mendatangi warga, bukan sebaliknya memaksa warga menempuh perjalanan sulit demi sebuah identitas. Sentralisasi layanan ini secara tidak langsung memicu munculnya praktik percaloan yang memanfaatkan kesulitan akses warga tersebut. Transformasi menuju desentralisasi layanan hingga ke tingkat desa menjadi solusi mutlak yang harus segera diimplementasikan secara merata.

Kondisi tersebut diperparah oleh keterbatasan anggaran daerah dan jaringan internet yang tidak stabil di wilayah-wilayah tertinggal, terdepan, dan terluar (3T). Proses sinkronisasi data biometrik e-KTP memerlukan bandwidth internet yang cukup besar agar data dapat terkirim ke server pusat tanpa gangguan. Di daerah dengan infrastruktur telekomunikasi yang minim, petugas sering kali harus menunggu waktu lama atau mencari titik sinyal tertentu untuk sekadar mengunggah data. Masalah teknis ini sering kali luput dari perhatian dalam penyusunan target kinerja di tingkat pusat yang berasumsi jaringan internet sudah merata. Akibatnya, petugas di daerah terpencil sering kali dicap berkinerja buruk padahal kendala utamanya adalah infrastruktur eksternal. Sinergi lintas kementerian untuk penyediaan jaringan internet di kantor-kantor pelayanan publik menjadi kunci keberhasilan digitalisasi administrasi.

Menanggapi berbagai kendala tersebut, Ombudsman merekomendasikan agar Kemendagri segera menyusun Petunjuk Teknis (Juknis) yang lebih komprehensif. Juknis ini diharapkan menjadi aturan pelaksana dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2021 yang lebih operasional dan detail. Salah satu poin krusial dalam juknis tersebut adalah penambahan target kinerja khusus yang secara spesifik menyasar masyarakat yang belum memiliki NIK. Dengan adanya target khusus, pemerintah daerah akan lebih termotivasi untuk melakukan pendataan aktif ke kantong-kantong penduduk yang belum terdaftar. Juknis ini juga harus mengatur mekanisme penghitungan capaian yang seragam agar data nasional menjadi lebih valid dan akuntabel. Standarisasi prosedur ini akan menutup celah interpretasi ganda bagi petugas operator di lapangan.

Pembahasan

Peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) melalui pelatihan teknis bagi operator harus menjadi bagian integral dari juknis yang baru. Petugas operator di tingkat kecamatan dan desa sering kali kurang mendapatkan pembaruan informasi mengenai prosedur teknis terbaru. Pelatihan yang rutin tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis, tetapi juga integritas moral dalam melayani masyarakat untuk mencegah pungutan liar. Selain itu, juknis harus mengatur pembagian tugas yang jelas antara pemerintah pusat, daerah, hingga desa dalam penyelenggaraan administrasi. Kepala desa perlu diberikan penugasan khusus agar dapat memberikan layanan dasar secara mandiri tanpa harus selalu bergantung pada dinas kabupaten. Penguatan SDM di tingkat paling bawah akan mempercepat pencapaian target perekaman secara nasional.

Strategi "jemput bola" merupakan inovasi layanan yang harus diperkuat melalui regulasi teknis agar memiliki landasan anggaran yang kuat. Layanan proaktif ini melibatkan petugas yang datang langsung ke pemukiman, sekolah, atau panti sosial untuk melakukan perekaman di tempat. Koordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Digital serta BAKTI sangat diperlukan untuk menyediakan unit layanan keliling yang dilengkapi dengan akses internet satelit. Tanpa dukungan infrastruktur telekomunikasi yang mobile, layanan jemput bola di daerah terpencil tidak akan berjalan secara maksimal. Juknis harus mengatur jadwal rutin layanan keliling ini agar masyarakat mendapatkan kepastian waktu pelayanan. Pendekatan proaktif ini terbukti sangat efektif dalam meningkatkan cakupan kepemilikan e-KTP bagi kelompok rentan dan lansia.

Praktik baik yang telah dilakukan oleh beberapa daerah maju perlu dijadikan standar nasional melalui dokumentasi dalam juknis Kemendagri. Misalnya, pembukaan layanan di luar jam kerja reguler atau pada hari libur sangat membantu warga yang memiliki keterbatasan waktu di hari kerja. Layanan tetap buka pada hari pencoblosan pemilu juga merupakan langkah strategis untuk menjamin hak pilih warga negara tetap terjaga. Penambahan jam layanan ini harus diikuti dengan kompensasi atau pengaturan kerja yang jelas bagi para petugas agar tetap terjaga produktivitasnya. Inovasi-inovasi lokal seperti ini sering kali lebih efektif dalam menyelesaikan masalah spesifik di daerah masing-masing. Juknis berfungsi untuk memformalkan praktik baik tersebut agar dapat direplikasi secara legal oleh daerah-daerah lain di Indonesia.

Dalam konteks hukum, peran juknis sangat sentral karena berfungsi sebagai pedoman teknis yang mengatur rincian prosedur secara seragam di seluruh Indonesia. Juknis memastikan bahwa standar pelayanan di Disdukcapil kota besar sama dengan standar yang ada di kabupaten pelosok. Keseragaman ini penting untuk mencegah adanya diskriminasi dalam pelayanan publik serta memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Juknis yang disusun berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dan regulasi turunannya memberikan payung perlindungan bagi petugas dalam mengambil keputusan. Tanpa panduan teknis yang jelas, petugas di lapangan sering kali ragu-ragu dalam bertindak karena takut menyalahi aturan administratif. Oleh karena itu, juknis yang berkualitas adalah instrumen utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Juknis juga berfungsi sebagai alat pengawasan dan evaluasi yang efektif bagi pimpinan instansi maupun lembaga pengawas seperti Ombudsman. Dengan adanya standar operasional prosedur (SOP) yang tertuang dalam juknis, penyimpangan dalam pelayanan dapat dideteksi dengan lebih mudah. Masyarakat juga dapat menggunakan juknis sebagai acuan untuk memberikan kritik atau laporan jika pelayanan yang mereka terima tidak sesuai standar. Transparansi dalam juknis memungkinkan publik untuk mengetahui hak-hak mereka dan kewajiban petugas secara jelas. Mekanisme pengawasan yang kuat akan mendorong terciptanya budaya kerja yang akuntabel dan berorientasi pada hasil. Evaluasi berkala terhadap implementasi juknis akan membantu pemerintah dalam melakukan perbaikan kebijakan secara kontinu.

Penerapan juknis yang efektif harus memperhatikan kondisi nyata di lapangan, terutama terkait keterbatasan anggaran daerah yang bervariasi. Juknis perlu mengatur skala prioritas pengadaan alat rekam agar daerah dengan tingkat kerusakan alat yang tinggi mendapatkan bantuan terlebih dahulu. Selain itu, mekanisme pemeliharaan alat secara mandiri oleh petugas daerah perlu diatur agar kerusakan kecil tidak menghambat layanan terlalu lama. Dukungan anggaran dari pemerintah pusat melalui Dana Alokasi Khusus (DAK) kependudukan harus disinkronkan dengan kebutuhan yang tercatat dalam juknis tersebut. Efisiensi penggunaan anggaran dapat tercapai jika perencanaan kebutuhan sarana prasarana didasarkan pada data lapangan yang akurat. Hal ini akan menjamin keberlangsungan operasional pelayanan administrasi kependudukan di seluruh wilayah.

Sosialisasi intensif kepada masyarakat mengenai manfaat kepemilikan e-KTP dan prosedur perekaman harus menjadi bagian tidak terpisahkan dari strategi juknis. Banyak warga yang belum paham bahwa e-KTP adalah kunci untuk mengakses bantuan sosial, layanan kesehatan, dan perbankan. Informasi mengenai layanan jemput bola juga harus sampai ke masyarakat jauh-jauh hari agar mereka dapat mempersiapkan dokumen pendukung yang diperlukan. Penggunaan media sosial dan saluran komunikasi lokal seperti pengeras suara masjid atau balai desa sangat efektif untuk menyebarkan informasi ini. Kesadaran masyarakat yang tinggi akan mempermudah tugas pemerintah dalam mencapai target perekaman nasional. Edukasi publik yang konsisten adalah modal sosial yang penting dalam menyukseskan setiap program pemerintah.

Mekanisme pemantauan dan evaluasi yang sistematis dalam juknis memungkinkan Kemendagri untuk bersikap adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat. Jika ditemukan kendala di satu wilayah, juknis dapat segera disesuaikan melalui surat edaran atau pembaruan teknis tanpa harus mengubah peraturan menteri yang lebih tinggi. Fleksibilitas ini sangat penting mengingat perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat dalam sistem identitas digital. Evaluasi juga harus melibatkan masukan dari masyarakat pengguna layanan untuk mendapatkan gambaran kepuasan publik yang sesungguhnya. Data hasil evaluasi harus dipublikasikan secara transparan sebagai bentuk pertanggungjawaban pemerintah kepada rakyat. Perbaikan yang berkelanjutan akan memastikan bahwa layanan administrasi kependudukan tetap relevan dengan tuntutan zaman.

Secara keseluruhan, penyusunan juknis yang komprehensif dan implementasinya yang konsisten akan membawa dampak transformatif bagi pelayanan publik di Indonesia. Hal ini bukan hanya soal pencapaian target angka, tetapi soal pemenuhan hak asasi manusia bagi setiap warga negara untuk diakui identitasnya oleh negara. Pencegahan maladministrasi akan terjadi secara alami jika sistem kerja telah tertata dengan rapi, transparan, dan didukung oleh sarana yang memadai. Seluruh warga negara, termasuk kelompok rentan dan masyarakat di daerah tertinggal, berhak mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat, dan tanpa diskriminasi. Melalui kerja keras dan sinergi antar lembaga, cita-cita untuk mewujudkan administrasi kependudukan yang inklusif dapat segera menjadi kenyataan. Masa depan pelayanan publik Indonesia bergantung pada seberapa serius kita dalam membenahi detail teknis di tingkat birokrasi paling dasar.

Kesimpulan

Peningkatan efektivitas perjanjian kinerja Kementerian Dalam Negeri menjadi hal yang mendesak guna mencegah praktik maladministrasi dalam proses perekaman dan pencetakan e-KTP di Indonesia. Saat ini, kebijakan yang ada masih memiliki celah karena hanya memprioritaskan penduduk yang telah memiliki NIK dan mengabaikan kelompok masyarakat yang belum terdata sama sekali dalam sistem. Kesenjangan ini diperparah oleh pelayanan di tingkat desa yang belum optimal serta kondisi sarana prasarana penunjang yang sering kali mengalami kerusakan teknis. Selain itu, keterbatasan kualitas sumber daya manusia di lapangan turut menghambat kelancaran pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat luas. Oleh karena itu, penyusunan petunjuk teknis (juknis) yang komprehensif menjadi solusi strategis untuk menciptakan standar pelayanan yang seragam dan transparan di seluruh wilayah. Juknis tersebut harus secara spesifik mengatur penambahan target bagi warga non-NIK, peremajaan alat cetak, serta program pelatihan intensif bagi para petugas operator. Inovasi layanan seperti mekanisme jemput bola juga perlu diformalkan dalam regulasi teknis agar dapat menjangkau kelompok rentan di daerah terpencil dengan lebih efektif. Melalui implementasi juknis yang konsisten, pengawasan terhadap jalannya birokrasi dapat diperketat demi menjamin hak identitas setiap warga negara tanpa terkecuali. Sinergi lintas sektoral antara pusat dan daerah menjadi kunci utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang benar-benar inklusif, akuntabel, dan bebas dari maladministrasi.

Daftar Pustaka

Abidin, Z., & Nasution, A. H. (2022). Strategi pelayanan jemput bola (stelsel aktif) dalam perekaman e-KTP di daerah terpencil. Jurnal Administrasi Publik, 13(2), 145–158.

Dwiyanto, A. (2021). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Gadjah Mada University Press.

Fakhri, M., & Syamsuar. (2023). Akuntabilitas kinerja birokrasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan. Jurnal Ilmu Pemerintahan, 16(1), 22–35.

Hardiyansyah. (2018). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya. Gava Media.

Hasni, H. (2020). Hukum administrasi kependudukan di Indonesia. Rajawali Pers.

Irawan, B. (2021). Efektivitas perjanjian kinerja terhadap pencapaian target organisasi di lingkungan pemerintahan daerah. Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, 5(1), 40–53.

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 100.4.6-635 Dukcapil Tahun 2024 tentang Perjanjian Kinerja di Lingkungan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Kurniawan, T. (2019). Evaluasi kebijakan publik: Teori dan praktik. PT RajaGrafindo Persada.

Lembaga Administrasi Negara (LAN). (2020). Pedoman penyusunan perjanjian kinerja dan pelaporan kinerja instansi pemerintah. LAN RI.

Mahmudi. (2019). Manajemen kinerja sektor publik. Unit Penerbit dan Percetakan STIM YKPN.

Mangkunegara, A. P. (2017). Evaluasi kinerja SDM. Refika Aditama.

Moleong, L. J. (2021). Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.

Nurman. (2022). Strategi pembangunan desa dan pemberdayaan masyarakat. Rajawali Pers.

Ombudsman Republik Indonesia. (2023). Laporan tahunan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Ombudsman RI.

Ombudsman Republik Indonesia. (2024). Hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik pada unit layanan administrasi kependudukan. Ombudsman RI.

Pahrudin, A. (2021). Inovasi pelayanan publik di desa: Tantangan dan peluang di era digital. Jurnal Inovasi Aparatur, 3(2), 89–104.

Pasolong, H. (2017). Teori administrasi publik. Alfabeta.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2021 tentang Perjanjian Kinerja, Pemberian Tunjangan Kinerja, dan Target Kinerja di Lingkungan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksana Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013.

Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Prasojo, E. (2020). Reformasi birokrasi dan transformasi pelayanan publik di Indonesia. Departemen Ilmu Administrasi UI.

Sadu, W. (2019). Kepemimpinan pemerintahan Indonesia. Alfabeta.

Sinambela, L. P. (2014). Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi. Bumi Aksara.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.