

## ABSTRAK

### PELAKSANAAN PROGRAM PEMBUATAN KTP BERSUBSIDI DENGAN SIAK DI KOTA METRO TAHUN 2008 (Tinjauan dari Perspektif Pengembangan Organisasi)

OLEH

PURI WIDIASTUTI

Sejak diterbitkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan diharapkan administrasi kependudukan di Indonesia ke depan tertata rapi dengan membangun data *base* kependudukan yang baik dan akurat, salah satunya dengan menerbitkan KTP SIAK. Pada tahun 2008 Pemerintah Kota Metro mengadakan program pembuatan KTP bersubsidi dengan SIAK, namun pada pelaksanaannya program ini tidak didukung dengan peralatan yang memadai. Prosedur waktu pembuatan KTP yang menghabiskan waktu hingga berminggu-minggu menimbulkan tanggapan negatif dari masyarakat. Masalah-masalah yang terjadi selama pelaksanaan program pembuatan KTP bersubsidi ini harus segera diperbaiki. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro sebagai organisasi yang menangani pelaksanaan program ini perlu melakukan pengembangan organisasi. Pengembangan organisasi perlu dilakukan agar organisasi dapat menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan yang terjadi seiring berjalannya program ini. Pengembangan organisasi juga diperlukan untuk meningkatkan keefektifan organisasi.

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis penyebab upaya peningkatan pelayanan pembuatan KTP bersubsidi dengan SIAK di Kota Metro masih dinilai kurang optimal oleh masyarakat, kendala-kendala yang terjadi selama pelaksanaan program ini, dan pengembangan organisasi yang dilakukan pada program ini. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif yang menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dokumentasi, dan observasi. Analisis data yang dilakukan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini adalah Penyebab upaya peningkatan pelayanan publik pada program pembuatan KTP bersubsidi dengan SIAK di Kota Metro Tahun 2008 masih dinilai kurang optimal oleh masyarakat diantaranya yaitu (1) prosedur yang masih dinilai rumit oleh masyarakat, karena harus melalui beberapa tahap mulai dari RT, kelurahan, kecamatan, hingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) jangka waktu penyelesaian KTP yang lama, hingga berminggu minggu bahkan di Kecamatan Metro Pusat dapat mencapai satu bulan (3) kurangnya sarana dan prasarana serta jumlah pelaksana yang menjadi kendala pelaksanaan program KTP bersubsidi. Kendala-kendala yang dihadapi selama pelaksanaan program KTP bersubsidi dengan SIAK di Kota Metro Tahun 2008 diantaranya (1) kurangnya sarana peralatan untuk proses entri data dan cetak dokumen, hanya ada satu perangkat komputer di tiap kantor kecamatan dan delapan perangkat komputer di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro. (2) Kurangnya personil sumber daya manusia yang menangani entri data dan cetak dokumen, hanya ada dua operator di tiap kecamatan. (3) Tingginya antusias masyarakat pada program pembuatan KTP bersubsidi membuat jumlah pemohon pembuatan KTP meningkat tajam. Dalam pelaksanaan program pembuatan KTP bersubsidi dengan SIAK di Kota Metro tahun 2008 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro melakukan pengembangan organisasi meliputi (1) pelatihan dari Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil dan Transmigrasi Provinsi Lampung diadakan dua kali dalam satu tahun dan pelatihan dari Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan Departemen Dalam Negeri juga mengadakan pelatihan yang diadakan satu kali dalam setahun. (2) Konsultasi dengan pihak luar semacam konsultasi proses disebut rekanan orang ketiga. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro mengundang konsultan untuk penggunaan peralatan komputer untuk pencetakan KTP dan dokumen kependudukan lainnya. (3) Pembangunan tim, salah satunya diadakannya rapat koordinasi tiap dua bulan satu kali untuk mengevaluasi kinerja organisasi selama dua bulan, penyampaian masalah dan memecahkan masalah. Ada juga rapat bulanan yang diadakan tiap bulan di dinas, dihadiri oleh semua bidang dan semua kasi. (4) Umpan balik survei dilakukan berdasarkan data hasil evaluasi rapat bulanan yang kemudian digunakan sebagai bahan pemecahan masalah dan pertimbangan perlu atau tidaknya dilakukan perubahan untuk pengembangan organisasi. (5) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro kelompok supervisor, registrar, verifikasi data, dan operator bertemu sendiri-sendiri untuk mendaftarkan persepsi yang mereka miliki terhadap kelompok sendiri dan kelompok lain. Kelompok-kelompok tersebut kemudian bertemu untuk membahas persamaan dan perbedaan persepsi mereka.

Kata kunci : Administrasi Kependudukan, Pengembangan Organisasi.