

EFEKTIVITAS KERJA DALAM PENDATAAN PENONAKTIFAN DAN PENGAKTIFAN KEMBALI NIK WARGA JAKARTA: PERAN KERJA PETUGAS DASAWISMA DI KELURAHAN SUKAPURA-KEC. CILINCING-JAKARTA UTARA

Ibnu Firmansyah
ppbjksu2018@gmail.com

ABSTRAK

IBNU FIRMANSYAH. Fenomena penelitian ini berkaitan dengan efektivitas Petugas Dasawisma dalam pendataan penonaktifan dan pengaktifan kembali NIK warga Jakarta di Kelurahan Sukapura Kecamatan Cilincing Kota Jakarta Utara. Menurut hasil survey ditemukan banyaknya informasi data kependudukan warga yang salah dalam pelaporan data kependudukan. Hal ini berdampak pada banyaknya pengaduan masyarakat yang seharusnya tidak dilakukan penonaktifan data NIK nya. Jenis pendekatan pada penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif. Hasil penelitian menemukan bahwa petugas dasawisma telah bekerja dengan sebaik-baiknya terkait pendataan warga yang datang ke DKI atau warga pendatang. Empat indikator yang terdiri dari delapan pertanyaan kuesioner terbuka telah dijawab sesuai dengan kondisi yang sebenarnya apa yang mereka lakukan. Efektivitas kerja petugas dasawisma dalam penanganan warga pendatang sudah dapat dikatakan optimal atau baik. Petugas dasawisma telah bekerja dengan sebaik-baiknya terkait pendataan warga asli DKI. Pengumpulan data dengan cara bekerjasama pemerintahan setempat telah dilakukannya dengan baik. Oleh karena itu efektivitas kerja petugas dasawisma dalam penanganan warga asli DKI sudah dapat dikatakan optimal atau baik. Efektivitas kerja yang sudah optimal dalam penanganan warga pendatang dan warga asli DKI ini dapat dibuktikan dengan besarnya prosentase jumlah warga yang telah melakukan komplain (tingkat kesalahan pendataan) masih kurang dari 6%.

Kata Kunci : Efektivitas Kerja; Penonaktifan NIK; Pengaktifan NIK

ABSTRACT

IBNU FIRMANSYAH. This research phenomenon is related to the effectiveness of Dasawisma officers in collecting data on the deactivation and reactivation of Jakarta residents' NIKs in Sukapura Village, Cilincing District, North Jakarta City. According to the survey results, it was found that there was a lot of incorrect information on residents' population data when reporting population data. This has resulted in many complaints from the public that their NIK data should not be deactivated. The type of approach to this research includes qualitative research. The results of the research found that dasawisma officers had worked as well as possible regarding data collection on residents who came to DKI or were immigrants. Four indicators consisting of eight open questionnaire questions have been answered according to the actual conditions of what they do. The effectiveness of the work of dasawisma officers in handling migrant residents can be said to be optimal or good. Dasawisma officers have worked as well as possible regarding data collection on native DKI residents. Data collection by collaborating with local government has been carried out well. Therefore, the effectiveness of the work of dasawisma officers in handling native residents of DKI can be said to be optimal or good. The optimal effectiveness of work in handling migrant residents and native residents of DKI can be proven by the large percentage of residents who have made complaints (data collection error rate) which is still less than 6%.

Keywords : Work Effectiveness; NIK deactivation; NIK activation

Article History

Received: Agustus 2024
Reviewed: Agustus 2024
Published: Agustus 2024

Plagiarism Checker No 234
Prefix DOI : Prefix DOI :
10.8734/Musytari.v1i2.36
5

Copyright : Author
Publish by : Musytari



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

1. Pendahuluan

Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota di bawah kecamatan. Pembentukan kelurahan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan secara berdayaguna, berhasil guna, dan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan. Pelaksanaan pelayanan publik pada tingkat pemerintah kelurahan merupakan ujung tombak dalam pelayanan prima pada masyarakat. Pemberian pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu aspek paling penting didalam pelaksanaan fungsi pemerintahan dimana pemerintah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sebagai implikasi dari fungsi aparatur Negara (Sembiring, 2021).

Salah satu bentuk pelayanan pada tingkat kelurahan adalah administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pengelolaan administrasi kependudukan. Namun demikian pelayanan ini masih terasa belum memenuhi harapan dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri. Pelayanan masyarakat yang diberikan pihak kelurahan masih cenderung rumit baik dari tata cara pelayanan, rendahnya pendidikan pegawai, kurangnya sarana dan prasarana, kurangnya jumlah pegawai dan disiplin kerja (Sari, 2021).

Pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan akan dapat dikatakan efektif jika semua aspek terpenuhi. Beberapa aspek yang dimaksud yakni ketertiban tata cara pelayanan, kualitas pendidikan pegawai yang mumpuni, sarana dan prasarana yang lengkap, serta disiplin kerja yang tinggi. Efektivitas organisasi kelurahan dapat dilakukan dengan memperhatikan tingkat kepuasan, pencapaian visi organisasi, pemenuhan aspirasi, pengembangan sumber daya manusia organisasi dan aspirasi yang dimiliki, serta memberikan dampak positif bagi masyarakat. Dengan demikian dikatakan bahwa keefektifan kelurahan adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi pegawai, kelompok pegawai dan organisasi kelurahan. Pegawai aparatur pemerintah sebagai seorang individu merupakan pelaku dalam efektivitas Individu (Wismayanti, 2023).

Pembuatan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) adalah salah satu bentuk pelayanan administrasi kependudukan. Seiring perkembangan teknologi, pemerintah meluncurkan produk *E-Government* melalui Elektronik Kartu Tanda Penduduk yang disebut E- KTP. Sistem pelayanan yang inovatif (*e-government*) kembali ditegaskan dalam program Gerakan Indonesia Melayani yang merupakan implementasi Instruksi Presiden Nomor 12 Tahun 2016 tentang Gerakan Nasional Revolusi Mental. E-KTP merupakan program pemerintah pusat untuk mewujudkan data base masyarakat dengan sistem komputerisasi dan online secara nasional. E-KTP adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi cip sebagai identitas resmi penduduk dan bukti diri yang diterbitkan instansi pelaksana. Hal ini berarti setiap orang hanya akan memiliki satu NIK yang akan dicantumkan dalam E-KTP (Siahaan, 2022).

Fenomena pemanfaatan KTP DKI Jakarta dalam masyarakat diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Tidak Mau Mengganti KTP sesuai domisili (diluar Jakarta) yang baru dikarenakan ingin memanfaatkan fasilitas bantuan yang disediakan oleh Pemprov DKI;
2. Datang ke Provinsi DKI Jakarta, melakukan pemindahan dokumen kependudukan dengan menumpang Kartu Keluarga dan bergeser ke titik lokasi yang menjadi aset pemerintah;
3. Menitipkan anaknya ke kerabat yang beralamat di Provinsi DKI Jakarta untuk mendapatkan sekolah negeri dan mendapatkan fasilitas bantuan Kartu Jakarta Pintar (KJP) atau Kartu Jakarta Mahasiswa Unggul (KJMU);
4. Melakukan pindah dokumen untuk mendapatkan pekerjaan dengan UMP yang lebih tinggi, pelatihan dan pemberian modal atau fasilitas untuk wirausaha di DKI Jakarta yang sebenarnya di khususkan untuk warga DKI Jakarta yang sudah menetap lama;

5. Memindahkan dokumen kependudukan DKI Jakarta untuk mendapatkan keringanan pajak pembelian (BPHTB) untuk rumah pertama di DKI Jakarta dan mendapatkan keringanan pembayaran pajak bumi dan bangunan untuk rumah dibawah dua milyar rupiah;
6. Memindahkan dokumen kependudukan ke Jakarta untuk mendapatkan fasilitas dan bantuan sedangkan yang bersangkutan tinggal dan beraktifitas di luar DKI Jakarta;
7. Memindahkan dokumen kependudukan ke Jakarta untuk mendapatkan fasilitas kesehatan yang lebih baik dibandingkan dengan fasilitas kesehatan di daerahnya sedangkan yang bersangkutan tinggal dan beraktifitas di luar DKI Jakarta;
8. Tidak mau menindahkan alamat karena masih memiliki aset kendaraan di DKI Jakarta karena jika di pindahkan akan dikenakan biaya dan nilai jual kendaraan akan turun;
9. Mudahnya pengurusan berbagai macam layanan publik di DKI Jakarta sehingga masyarakat enggan untuk memindahkan dokumen kependudukan;
10. Tidak memiliki tempat tinggal di DKI Jakarta namun menumpang alamat di DKI Jakarta sehingga banyak satu alamat memiliki lebih dari dua Kartu Keluarga;
11. Pemanfaatan Identitas terhadap layanan dan bantuan di DKI Jakarta karena adanya jaminan dari si pengontrak yang akan mendapatkan layanan dan bantuan dari Pemprov DKI Jakarta;

Berdasarkan fenomena pemanfaatan KTP DKI Jakarta dalam masyarakat tersebut diatas maka memunculkan kasus-kasus menyalahi tertib administrasi kependudukan yang melatar belakangi Penonaktifan NIK sementara, antara lain:

1. Banyak penduduk yang sudah tidak tinggal di DKI Jakarta namun tidak memindahkan dokumen kependudukannya;
2. Banyaknya penduduk di luar DKI Jakarta yang memindahkan dokumennya ke Jakarta hanya untuk mendapatkan fasilitas sedangkan mereka tinggal di luar DKI Jakarta;
3. Adanya penduduk DKI Jakarta yang mempunyai NIK ganda dan perlu dilakukan penunggulan NIK;
4. Adanya penduduk DKI Jakarta yang sudah meninggal namun belum dilaporkan untuk dibuatkan akte kematian sehingga di data kependudukan Dukcapil tercatat masih aktif dan hidup;
5. Adanya penduduk DKI Jakarta yang tidak diketahui keberadaanya;
6. Adanya penduduk DKI Jakarta yang tidak dikenal oleh para ketua RT dan RW di wilayah tersebut;

Atas dasar beberapa kasus tersebut diatas maka perlu dilakukan Penonaktifan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dengan tujuan Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan, Menyajikan data yang berasal dari Data Kependudukan Bersih (DKB), Pemutakhiran data kependudukan sehingga menghasilkan data akurat dan akuntabel.

Dasar – dasar hukum Penonaktifan NIK Sementara guna mewujudkan tertib administrasi tersebut diatas adalah sebagai berikut:

1. Pasal 15 ayat 2, undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 24 tahun 2013;
2. Pasal 96 huruf f, Permendagri Nomor 95 Tahun 2019 tentang SIAK menyebutkan bahwa pembersihan data salah satunya adalah data non aktif yang dilakukan oleh Satuan Kerja Pelaksana;
3. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 470/7256/SJ tanggal 27 Desember 2021 tentang pindah datang penduduk mengamanatkan bahwa penduduk yang berdomisili di alamat baru lebih dari 1 (satu) tahun harus mengurus kepindahannya;
4. Surat Keputusan Kepala Dinas Dukcapil Provinsi DKI Jakarta Nomor 80 Tahun 2023 tentang pedoman Penonaktifan dan Pengaktifan Kembali NIK tanggal 13 Maret 2023;

Dalam pelaksanaan Penonaktifan NIK warga Jakarta Stakeholder yang terlibat antara lain Kepala Dinas Dukcapil dan Jajarannya, Walikota, Camat, Lurah, Ketua Rukun Warga (RW), Ketua Rukun Tangga (RT), Petugas Dasawisma dan Masyarakat.

Keberhasilan dalam proses Penonaktifan NIK warga DKI Jakarta ini sangat tergantung oleh proses pendataan penduduk yang potensial dinonaktifkan NIK nya. Adapun proses pendataan penduduk itu di lakukan oleh petugas Dasawisma yang bertugas di wilayah RW di setiap kelurahan.

Fenomena penelitian ini berkaitan dengan efektivitas Petugas Dasawisma dalam pendataan penonaktifan dan pengaktifan kembali NIK warga Jakarta di Kelurahan Sukapura Kecamatan Cilincing Kota Jakarta Utara. Petugas Dasawisma adalah petugas perwakilan kelurahan yang bekerja untuk melakukan pendataan kembali administrasi kependudukan di wilayah Jakarta. Petugas Dasawisma akan memberikan informasi kepada pihak Disdukcapil terkait data kependudukan warga Jakarta yang akan dinonaktifkan agar tidak berdata ganda. Menurut hasil survey ditemukan banyaknya informasi data kependudukan warga yang salah dalam pelaporan data kependudukan. Hal ini berdampak pada banyaknya pengaduan dari masyarakat yang seharusnya tidak dilakukan penonaktifan data NIK nya. Tercatat jumlah warga komplain pada setiap RW di Kelurahan Sukapura yang mengadukan ke pihak Disdukcapil sebagai berikut:

Tabel 1
Warga Komplain di Kelurahan Sukapura

RW	Jumlah Warga Yang Komplain	RW	Jumlah Warga Yang Komplain
1	92	7	71
2	61	8	31
3	65	9	16
4	80	10	43
5	40	11	0
6	99	12	5
Jumlah	603		

Sumber: Disdukcapil DKI Jakarta Kelurahan Sukapura

Tabel di atas tertera jumlah warga komplain dan merasa tidak seharusnya dinonaktifkan NIK KTPnya. Jumlah keseluruhan sebanyak 603 orang. Jumlah warga terbanyak berada pada RW 6 sebanyak 99 orang. Sementara warga RW 11 tidak ada warga yang komplain.

Tema efektivitas organisasi banyak dikaji dalam penelitian terdahulu dengan berbagai konteks penelitian. Penelitian ini menganalisis efektivitas kinerja pegawai terhadap pelayanan pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar serta menganalisis apa saja yang menjadi faktor penghambat dari pelayanan tersebut (Fitrah & Karmila, 2021).

Penelitian tentang tingkat efektifitas kinerja Aparatur Sipil Negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate Tahun 2022 dalam memberikan pelayanan pembuatan E-KTP terhadap masyarakat (Pora et al., 2023). Penelitian tentang efektivitas pelayanan publik pada kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol (Nur'aini, 2021). Penelitian tentang analisis efektivitas kerja pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda (Mara, 2022).

Penelitian tentang efektivitas kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Tenaga Kerja Kontrak Daerah (TK2D) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur (Rahmah, 2020). Penelitian tentang efektivitas pelayanan administrasi E-KTP dimasa pandemi pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah (Bakri Silalahi et al., 2022). Penelitian tentang tingkat efektivitas penggunaan aplikasi Sirancak dalam Pelayanan Disdukcapil Kota Padang (Nirmala et al., 2023).

2. Kajian Teoritis

2.1 Efektivitas Kerja

Efektivitas merupakan salah satu kriteria keputusan yang digunakan untuk menyarankan pemecahan masalah kebijakan. Lima tipe utama kriteria keputusan lainnya adalah efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan kelayakan (Poister dalam Dunn, 1998:429). Efektivitas oleh William N. Dunn (1998:429) diartikan apakah suatu alternatif tidak akan mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau

mencapai tujuan dari dilaksanakannya suatu tindakan, berkenaan aspek rasionalitas teknis, dan selalu diukur dari unit produk atau layanan. Dalam pelaksanaan kebijakan publik, efektifitas diukur dari keberhasilan pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan pada kebijakan publik.

Efektivitas kerja dapat didefinisikan sebagai ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan sesuai ketetapan organisasi (Irmayani, 2021). Efektivitas kerja adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai harapan organisasi (Purwanti, 2022). Efektivitas dalam kegiatan organisasi dapat dirumuskan sebagai tingkat perwujudan sasaran yang menunjukkan sejauh mana sasaran telah dicapai (Lathifaturahmah, 2023). Efektivitas umumnya dipandang sebagai tingkat pencapaian tujuan operatif dan operasional (Soetrisno, 2018). Efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasional sesuai dengan yang telah ditetapkan (Suryani, 2020).

Berdasarkan uraian definisi dari para ahli, maka efektivitas kerja dapat didefinisikan sebagai penyelesaian pekerjaan secara tepat waktu, memenuhi ketentuan kualitas dan kuantitas sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan organisasi. Hal ini dapat diartikan, apabila sesuatu pekerjaan dapat dilakukan dengan baik sesuai yang direncanakan, dapat dikatakan efektif dengan memperhatikan waktu, tenaga, kualitas, kuantitas dan yang lain. Efektivitas organisasi dapat dilakukan dengan memperhatikan kepuasan, pencapaian visi organisasi, pemenuhan aspirasi, pengembangan sumber daya manusia organisasi dan aspirasi yang dimiliki, serta memberikan dampak positif bagi masyarakat.

Menurut Sari (2021) dalam prespektif keefektifan, efektivitas memiliki tiga tingkatan dan bagian paling mendasar adalah keefektifan individu. Keefektifan kelompok akan ditentukan oleh keefektifan individu dan keefektifan organisasi tergantung pada keefektifan kelompok. Tiga pendekatan yang diperlukan dalam mengukur efektivitas individu, yaitu:

1. Pendekatan sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
2. Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
3. Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (*output*) yang sesuai dengan rencana. Unsur penting dalam konsep efektivitas sesungguhnya adalah pencapaian tujuan sesuai dengan apa yang telah disepakati secara maksimal, tujuan merupakan harapan yang dicita-citakan atau suatu kondisi tertentu yang ingin dicapai oleh serangkaian proses.

Menurut Islamy (2021) membangun organisasi dan individu yang efektif memerlukan kriteria keefektifan. Kriteria keefektifan secara khas dinyatakan dalam ukuran waktu jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang. Kriteria jangka pendek adalah untuk menunjukkan hasil tindakan yang mencakup waktu satu tahun atau kurang. Kriteria jangka menengah diterapkan jika dipakai untuk menilai keefektifan seseorang, kelompok, atau organisasi dalam jangka waktu yang lebih lama, umpamanya lima tahun. Kriteria jangka panjang dipakai untuk menilai waktu yang akan datang yang tidak terbatas. Terdapat lima kategori kriteria dengan uraian sebagai berikut:

1. Keefektifan produksi, yakni mencerminkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan jumlah dan kualitas keluaran yang dibutuhkan lingkungan.
2. Efisiensi, yakni perbandingan keluaran terhadap masukan. Kriteria jangka pendek ini memfokuskan perhatian atas siklus keseluruhan dari masukan - proses - keluaran, dengan menekankan elemen masukan dan proses.
3. Kepuasan, kepuasan dan moral adalah ukuran serupa untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi memenuhi kebutuhan pelanggannya.
4. Keadaptasian, yakni tingkat dimana organisasi dapat benar-benar tanggap terhadap perubahan internal dan eksternal.

5. Pengembangan yakni kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya menghadapi tuntutan lingkungan. Suatu organisasi harus melakukan berbagai upaya memperbesar kesempatan kelangsungan hidup jangka panjangnya.

Efektivitas menekankan tentang apa yang diberikan organisasi kepada masyarakat luas, apakah barang dan jasa yang diberikan oleh organisasi mampu meningkatkan kualitas hidup masyarakat atau tidak. Apabila mampu maka dapat dikatakan efektif, sedangkan jika belum mampu maka belum efektif. Melibatkan (*participation*) masyarakat dalam aktivitas organisasi untuk mencapai sasaran organisasi merupakan salah satu cara untuk meningkatkan efisiensi organisasi, selain untuk mengetahui apa yang sebenarnya dibutuhkan masyarakat tetapi juga masyarakat mampu mengarahkan barang dan jasa apa yang sebenarnya harus dihasilkan oleh organisasi, internal maupun eksternal (Khairi, 2021).

Efektivitas organisasi adalah kemampuan memanfaatkan peluang lingkungan dan memperoleh serta mengalokasikan sumber daya yang langka. Efektivitas organisasi tidak mempunyai model tunggal yang cocok untuk semua organisasi. Isu efektivitas dalam organisasi berkisar pada empat pendekatan utama untuk mengukur efektivitas organisasi yaitu pendekatan sumber daya sistem, pendekatan tujuan, pendekatan konstituensi strategis, dan pendekatan nilai-nilai bersaing. Pendekatan sumber daya sistem berfokus pada masukan, perolehan sumber daya dan proses internal. Pendekatan tujuan berfokus pada pencapaian hasil seperti keuntungan, inovasi, dan kualitas. Pendekatan konstituensi strategis berfokus pada harapan pemangku kepentingan yang berkuasa dan kepentingan mereka yang melintasi organisasi. Pendekatan nilai-nilai bersaing berfokus pada fokus internal dan eksternal, fleksibilitas dan perhatian pada tujuan vs sarana (Kareem & Hussein, 2019).

Menurut Bormasa (2022) penyelesaian pekerjaan akan dapat dikatakan efektif manakala sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan organisasi dapat tercapai. Manajer suatu organisasi harus memiliki kemampuan memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai kesuksesan organisasi. Terdapat beberapa mekanisme khusus yang digunakan manajer atau pimpinan dalam mencapai efektivitas kerja yakni sebagai berikut:

1. Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi organisasi yang dapat mempengaruhi segi-segi tertentu dari efektivitas dengan berbagai cara. Struktur menunjukkan hubungan yang relatif tepat sifatnya, seperti dijumpai dalam organisasi, sehubungan dengan susunan sumber daya manusia struktur meliputi bagaimana cara organisasi menyusun sumber daya manusia dalam menyelesaikan pekerjaan. Sementara teknologi menunjukkan mekanisme suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran.

2. Karakteristik Lingkungan

Lingkungan luar dan lingkungan dalam juga telah dinyatakan berpengaruh terhadap efektivitas, keberhasilan hubungan organisasi lingkungan tampaknya amat tergantung pada tingkat variabel kunci yaitu tingkat keterdugaan keadaan lingkungan, ketepatan persepsi alas keadaan lingkungan, tingkat rasionalisme organisasi. Ketiga faktor ini mempengaruhi ketepatan tanggapan organisasi terhadap perubahan lingkungan.

3. Karakteristik Pekerjaan

Pada kenyataannya para anggota organisasi merupakan faktor pengaruh yang paling penting karena perilaku merekalah yang dalam jangka panjang akan memperlancar atau merintanginya tercapainya tujuan organisasi. Pekerja merupakan sumber daya yang langsung berhubungan dengan pengelolaan semua sumber daya yang ada di dalam organisasi. Oleh karena itu perilaku pekerja sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi.

4. Karakteristik Kebijaksanaan dan Praktek Manajemen

Peranan manajemen dalam mengkoordinasi sumber daya manusia dan proses demi keberhasilan organisasi akan semakin sulit, seiring dengan semakin rumitnya proses teknologi dan perkembangannya lingkungan.

2.2 Organisasi Sektor Publik

Organisasi sektor publik dapat didefinisikan sebagai suatu organisasi yang melakukan aktivitasnya guna melayani kepentingan publik (Siahaan, 2022). Organisasi sektor publik merupakan organisasi yang tidak berorientasi pada laba sebagai tujuan akhir (Sembiring, 2021). Organisasi publik adalah organisasi dengan proses manajemen yang bergerak pada sektor publik (Wismayanti, 2023). Definisi organisasi publik adalah suatu entitas yang mencakup area publik dengan cara memberikan produk atau layanan tertentu (Suryani, 2020). Organisasi sektor publik adalah organisasi yang menyediakan atau menjual barang dan/atau jasa dengan maksud untuk melayani dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Mardiasmo, 2021).

Menurut Dwiyanto (2018) mendefinisikan pelayanan publik tidak lagi hanya dapat ditentukan dengan hanya melihat lembaga penyelenggaranya saja, yaitu pemerintah atau swasta. Pelayanan publik tidak lagi tepat untuk dipahami sebagai pelayanan dan pemerintah, begitu juga pelayanan swasta yang tidak dapat dipahami hanya sebagai pelayanan yang diberikan oleh lembaga non-pemerintah. Pelayanan publik harus dilihat, karakteristik dan sifat dari pelayanan itu sendiri, bukan dari karakteristik lembaga penyelenggaranya atau sumber pembiayaannya semata. Kriteria yang selama ini konvensional digunakan untuk membedakan antara pelayanan publik dan pelayanan privat tidak lagi dapat digunakan dengan mudah untuk mendefinisikan pelayanan publik.

Berbagai pelayanan administratif seperti pelayanan KTP, akte kelahiran, sertifikasi tanah, dan penzinan, merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk menjangkau hak dan kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan KTP dan akte kelahiran sangat vital dalam kehidupan warga karena keduanya menjamin keberadaan, identitas warga, dan hak-hak sipil lainnya. Sertifikasi tanah menjamin kepastian dan melindungi hak kepemilikan warga terhadap properti. Pelayanan seperti itu tentu sangat penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh negara. Selain pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga, pelayanan untuk mencapai tujuan negara lain dan semua pelayanan untuk memenuhi komitmen internasional juga termasuk dalam pelayanan publik guna mencapai tujuan strategis pemerintah.

2.3 Pelayanan Administrasi Kependudukan

Menurut Taufiqurokhman (2021) Indonesia membutuhkan administrasi kependudukan yang terorganisir dari pusat hingga ke daerah. Administrasi kependudukan ini menyangkut seluruh masalah kependudukan dan informasi kependudukan. Administrasi Kependudukan memiliki peranan sangat penting dalam kehidupan masyarakat saat ini. Kependudukan selalu bersentuhan dengan setiap aktivitas individu pada saat pemilu legislatif, pemilu presiden, pilkada, mengurus surat-surat kendaraan, mengurus surat-surat tanah, dan sebagainya. Apabila seseorang akan berdomisili di suatu wilayah maka harus memiliki tanda domisili yang dibuktikan dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Terkait dengan hal tersebut, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan kependudukan melalui Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi kependudukan menurut undang-undang adalah kegiatan penataan, penertiban dalam penerbitan dokumen, data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Sesuai dengan kebijakan tersebut, Pemerintah berkewajiban dan bertanggungjawab menyelenggarakan Administrasi Kependudukan secara nasional, yang dilakukan Menteri Dalam Negeri dengan kewenangan meliputi:

1. Koordinasi antar instansi dalam urusan Administrasi Kependudukan
2. Menetapkan sistem, pedoman, dan standar pelaksanaan terkait Administrasi Kependudukan
3. Sosialisasi Administrasi Kependudukan
4. Memberikan bimbingan, supervisi, dan konsultasi pelaksanaan urusan terkait Administrasi Kependudukan
5. Pengelolaan dan penyajian Data Kependudukan berskala nasional
6. Pencetakan, penerbitan, dan distribusi blangko Dokumen Kependudukan.

Menteri Dalam Negeri merupakan pihak yang bertanggungjawab dalam menangani masalah administrasi kependudukan di Indonesia. Surat Keputusan Menteri Dalam Nomor 54 Tahun 1999 tentang

Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk. Dalam kebijakan disebutkan bahwa pendaftaran penduduk adalah kegiatan pendaftaran dan atau pencatatan data penduduk beserta perubahannya, perkawinan, perceraian, kematian, dan mutasi penduduk, penerbitan nomor induk kependudukan, nomor induk kependudukan sementara, kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan akta pencatatan penduduk serta pengelolaan data penduduk dan penyuluhan.

2.4 Kartu Tanda Penduduk Berbasis NIK

Menurut Siahaan (2022) salah satu bentuk pelayanan publik berkaitan dengan administrasi kependudukan yakni pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK). Peluncuran E-KTP berbasis NIK dilakukan pemerintah dalam rangka mensukseskan *E- Government* seiring perkembangan teknologi serta terbitnya UU terkait pelayanan elektronik. E-KTP adalah program pemerintah pusat yang bertujuan untuk mewujudkan data base masyarakat dengan sistem komputerisasi dan online secara nasional. E-KTP menurut UU No.24 tahun 2013 Perubahan dari UU No. 23 tahun 2006 tentang administrasi pendudukan merupakan kartu tanda penduduk yang dilengkapi cip yang menunjukkan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. E-KTP mencantumkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada diri seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia. NIK diberikan setelah dilakukan pencatatan biodata penduduk dan perekaman sidik jari. Satu orang hanya memiliki satu NIK yang tercantum dalam E-KTP. Hal ini menunjukkan bahwa satu NIK adalah satu E-KTP.

2.5 Penonaktifan dan Pengaktifan NIK

Menurut Disdukcapil DKI (2023), penataan dan penertiban dokumen kependudukan sesuai domisili dalam penonaktifan NIK warga (warga pendatang yang tidak lagi tinggal di DKI Jakarta), terdiri dari beberapa kategori:

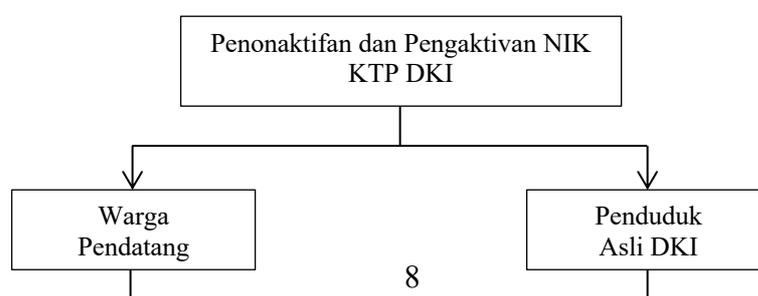
1. Keberatan dari pemilik Rumah / kontrakan / bangunan
2. PENCEKALAN dari instansi atau lembaga hukum terkait
3. Penduduk yang sudah tidak berdomisili secara *de facto* selama lebih dari satu tahun
4. Wajib e-KTP yang tidak melakukan perekaman selama lima tahun sejak usia wajib e-KTP namun terdata

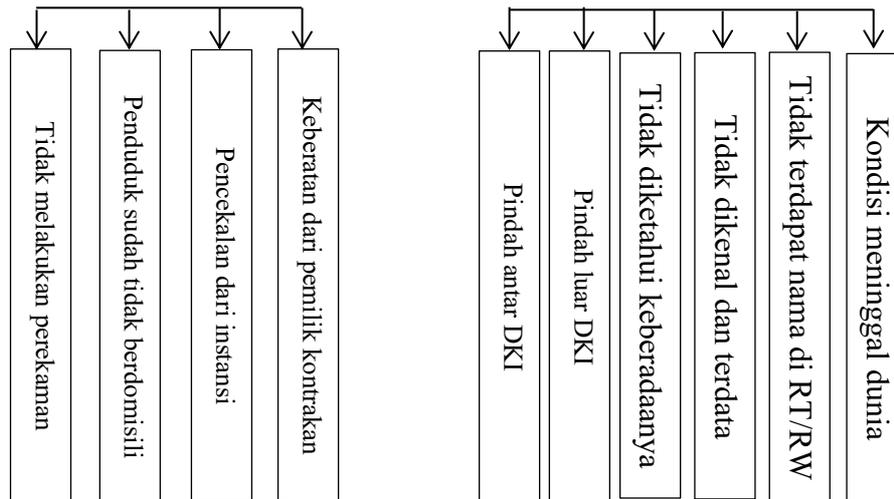
Terdapat beberapa kelompok warga (warga atau penduduk asli DKI Jakarta) yang akan dinonaktifkan NIK nya berikut rinciannya:

1. Meninggal namun masih aktif administrasi kependudukan karena belum dilaporkan
2. RT atau RW sudah tidak ada namun masih menggunakan alamat terkait.
3. Tidak dikenal oleh masyarakat sekitar atau penduduk namun terdata di data kependudukan.
4. Dikenal namun tidak diketahui keberadaannya
5. Pindah luar DKI Jakarta namun tidak merubah dokumen
6. Pindah namun antar DKI Jakarta

2.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah struktur konseptual untuk mengorganisasi pemikiran dan penelitian pada bidang tertentu. Kerangka pemikiran terdiri dari sejumlah konsep, teori, definisi, dan variabel yang membentuk dasar pemikiran dalam suatu topik tertentu. Kerangka teori atau kerangka pemikiran ini juga mengandung konstruk dari studi empiris (Ekasari, 2023). Kerangka pemikiran pada penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:





Sumber: Keputusan Kadisdukcapil DKI No 212 Tahun 2023

Gambar 1
Kerangka Pemikiran

3. Metodologi Penelitian

3.1 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian atau alat pengumpul data merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini berupa kuesioner terbuka. Kuesioner terbuka akan diajukan kepada informan sebagai responden. Kuesioner terdiri dari dua dimensi yakni kuesioner tentang warga pendatang dan kuesioner tentang penduduk asli DKI. Kuesioner tentang warga pendatang terdiri dari empat indikator pertanyaan yakni keberatan pemilik kontrakan, pencelakaan dari instansi, penduduk yang sudah tidak berdomisili, serta tidak melakukan perekaman. Sementara kuesioner tentang penduduk asli DKI terdiri dari enam indikator pertanyaan yakni kondisi meninggal dunia, tidak terdapat nama di RT/RW, tidak dikenal dan terdata, dikenal dan tidak diketahui keberadaannya, pindah luar DKI, serta pindah antar DKI (Disdukcapil DKI, 2023).

3.2 Informan dan Penentuan Informan

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang. Kegunaan informan bagi penelitian adalah membantu mencari informasi dalam waktu relatif singkat. Hal ini karena informan dapat dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran, membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lain (Wardhani, 2021). Informan pada penelitian ini adalah seluruh Petugas Dasawisma di Kelurahan Sukapura Kecamatan Cilincing Kota Jakarta Utara sebanyak 12 petugas. Kelurahan Sukapura terdiri dari 12 RW dimana setiap RW terdiri dari satu Petugas Dasawisma. Teknik penentuan informan kunci yakni seluruh informan dijadikan sebagai wilayah pencarian informasi dalam penelitian.

3.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data penelitian ini menggunakan Surat Keputusan Kepala Disdukcapil DKI Jakarta Nomor 212 Tahun 2023 tentang Pedoman Penonaktifan Sementara Nomor Induk Kependudukan (NIK). Surat keputusan ini akan dijadikan pedoman penilaian seberapa besar tingkat efektivitas kerja Petugas Dasawisma di Kelurahan Sukapura dalam bekerja menggali informasi di lapangan. Pedoman yang tertera dalam surat keputusan adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas kerja Petugas Dasawisma dalam menangani warga pendatang atau warga yang bukan asli penduduk DKI Jakarta. Penilaian penelitian akan dilakukan dengan empat kategori indikator yakni seberapa besar informasi dapat dikumpulkan Petugas Dasawisma terkait informasi:
 - a. Keberatan dari pemilik kontrakan.

- Apabila ada warga pendatang yang memiliki tempat tinggal sementara di kontrakan atau dalam bangunan yang tidak permanent, maka Petugas Dasawisma harus mengetahui informasinya secara detail.
- b. Pencekalan dari instansi atau lembaga hukum terkait
Petugas Dasawisma harus mengetahui seberapa banyak warga yang telah dicekal atau mengalami penggusuran tempat tinggal dan atau tempat usaha untuk tempat tinggal.
 - c. Penduduk yang sudah tidak berdomisili.
Petugas harus memiliki informasi lengkap terkait warga yang sudah tidak lagi berdomisili lebih dari setahun.
 - d. Wajib e-KTP yang tidak melakukan perekaman
Petugas Dasawisma harus mengetahui informasi secara detail terkait warga yang belum dan sudah melakukan perekaman selama lima tahun sejak usia wajib e-KTP namun terdata.
2. Efektivitas kerja Petugas Dasawisma dalam menangani warga asli atau warga penduduk asli DKI Jakarta. Penilaian penelitian akan dilakukan dengan enam kategori indikator yakni seberapa besar informasi dapat dikumpulkan Petugas Dasawisma terkait informasi:
- a. Penduduk yang meninggal dunia
Petugas dasawisma harus mengetahui informasi secara detail tentang penduduk DKI yang telah meninggal dunia. Warga tersebut masih terdata atautkah sudah tidak terdata sebagai penduduk DKI.
 - b. Penduduk yang tidak terdapat nama di RT/RW setempat
Petugas Dasawisma perlu mengumpulkan informasi secara detail terkait warga yang sudah tidak tinggal berdomisili di daerah tertentu, namun masih memiliki KTP di daerah tersebut.
 - c. Penduduk yang tidak dikenal masyarakat sekitar atau penduduk namun terdata di data kependudukan.
Petugas Dasawisma harus mengetahui warga pendatang yang sudah lama menjadi penduduk asli DKI namun tidak dikenal masyarakat luas. Warga tersebut telah memiliki KTP DKI di daerah tersebut.
 - d. Warga dikenal namun tidak diketahui keberadaannya
Terkadang ada warga yang dari kecil tidak berdomisili pada daerah tertentu. Namun warga dan keluarganya memang berasal dari daerah tersebut. Petugas Dasawisma perlu menggali informasi detail terkait warga tersebut.
 - e. Pindah luar DKI Jakarta namun tidak merubah dokumen
Petugas Dasawisma perlu menggali informasi terkait warga yang pindah diluar DKI namun belum merubah dokumen kewarganegaraannya.
 - f. Pindah namun antar DKI Jakarta
Petugas Dasawisma perlu menggali informasi terkait warga yang sudah pindah masih di ruang lingkup DKI. Apakah warga tersebut belum atau sudah mengajukan perpindahan dokumen kewarganegaraannya

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Identitas Informan

Kuesioner terbuka pada penelitian ini akan diberikan kepada 12 petugas Dasawisw di Kelurahan Sukapura Kecamatan Cilincing Kota Jakarta Utara. Pemberian kuesioner terbuka yang berisi delapan pertanyaan (penanganan pada warga pendatang) dan dua belas pertanyaan (penanganan pada warga asli DKI). Pihak Kelurahan Sukapura pada dasarnya telah memberikan kepercayaan penuh kepada semua petugas dasawisma untuk menjalankan tugas guna mendata kembali administrasi kependudukan di wilayah RW masing-masing. Kelurahan Sukapura terdiri dari 12 RW dengan setiap RW terdapat satu petugas dasawisma. Adapun identitas petugas dasawisw (informan penelitian) adalah sebagai berikut:

Tabel 2

Daftar Informan Petugas Dasawisma

RW	Nama	Umur	Jenis Kelamin
1	Misinem	49	Perempuan
2	Dhea Safira	34	Perempuan
3	Intan	30	Perempuan
4	Sumi Fardiyah	39	Perempuan
5	Refka Deslianti Ramadika	36	Perempuan
6	Endah Nuwafaqil	30	Perempuan

RW	Nama	Umur	Jenis Kelamin
7	Sri Rahmawati	43	Perempuan
8	Sunarni	47	Perempuan
9	Atika	26	Perempuan
10	Imronah	44	Perempuan
11	Ajeng	37	Perempuan
12	Siti Julaiha	34	Perempuan

Sumber: Hasil Wawancara Yang Diolah

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua petugas dasawisma berjenis kelamin perempuan. Usia petugas dasawisma yang paling muda bernama Atika dengan usia 26 tahun dan bekerja di wilayah kerja RW 9. Sementara usia petugas dengan kriteria usia tertua bernama Misinem dengan usia 49 tahun dan bekerja di wilayah kerja RW 1.

4.2 Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini berorientasi pada opini atau tanggapan informan terkait beberapa pertanyaan kuesioner terbuka yang diajukan. Peneliti merasa yakin beberapa informan yang bekerja sebagai petugas dasawisma dapat dijadikan kunci utama dalam pencarian informasi terkait penonaktifan NIK atau Nomor Induk Kependudukan. Penonaktifan NIK ini pada dasarnya bersifat sementara yang berfungsi dalam rangka mendapatkan data skala daerah yang akurat, lengkap dan mutakhir guna memberikan perlindungan dan menjamin kepastian hukum bagi penduduk.

4.2.1 Kuesioner Penanganan Petugas Pada Warga Pendatang

Jumlah indikator kuesioner yang diberikan kepada petugas dasawisma terdiri dari empat kategori yang berorientasi pada seberapa besar informasi dapat dikumpulkan Petugas Dasawisma terkait informasi yakni Keberatan dari pemilik kontrakan, pencekalan dari instansi atau lembaga hukum terkait, penduduk yang sudah tidak berdomisili, serta wajib e-KTP yang tidak melakukan perekaman. Setiap indikator terdiri dari dua pertanyaan, sehingga jumlah pertanyaan sebanyak delapan. Hasil wawancara dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Menjawab pertanyaan “Apabila ada warga pendatang yang memiliki tempat tinggal sementara di kontrakan, apakah Saudara telah mengetahui informasinya secara detail?” dari sejumlah 12 informan petugas Dasawisma semuanya menjawab iya sehingga dapat disimpulkan sebanyak 12 orang informan mengetahui apabila ada warga pendatang yang memiliki tempat tinggal sementara di kontrakan.

2. Menjawab pertanyaan “Apabila ada warga pendatang yang memiliki tempat tinggal sementara dalam bangunan yang tidak permanent, apakah Saudara telah mengetahui informasinya secara detail?” dari 12 informan petugas Dasawisma yang menjawab iya mengetahui apabila ada warga pendatang yang memiliki tempat tinggal sementara dalam bangunan yang tidak permanent sebanyak 9 informan dan yang menjawab tidak mengetahui apabila ada warga pendatang yang memiliki tempat tinggal sementara dalam bangunan yang tidak permanent sebanyak 3 informan.
3. Menjawab pertanyaan “Apakah Saudara mengetahui seberapa banyak warga yang telah dicekal (cegah tangkal) pada lingkungan ruang lingkup Saudara bekerja?” dari 12 informan petugas Dasawisma yang menjawab iya mengetahui seberapa banyak warga yang telah dicekal (cegah tangkal) pada lingkungan ruang lingkup Saudara bekerja sebanyak 7 informan dan yang menjawab tidak mengetahui seberapa banyak warga yang telah dicekal pada lingkungan ruang lingkup Saudara bekerja sebanyak 5 informan.
4. Menjawab pertanyaan “Apakah Saudara mengetahui seberapa banyak warga yang mengalami penggusuran tempat tinggal dan atau tempat usaha untuk tempat tinggal?” dari 12 informan petugas Dasawisma yang menjawab iya mengetahui seberapa banyak warga yang mengalami penggusuran tempat tinggal dan atau tempat usaha untuk tempat tinggal sebanyak 4 informan dan yang menjawab tidak mengetahui seberapa banyak warga yang mengalami penggusuran tempat tinggal dan atau tempat usaha untuk tempat tinggal sebanyak 8 informan.
5. Menjawab pertanyaan “Apabila ada warga pendatang yang telah pindah domisili dan kurang dari setahun pada wilayah Saudara bekerja, apakah Saudara mengetahui informasi lengkap terkait warga tersebut?” dari 12 informan petugas Dasawisma yang menjawab iya mengetahui apabila ada warga pendatang yang telah pindah domisili dan kurang dari setahun pada wilayah mereka bekerja dan mengetahui informasi lengkap terkait warga tersebut sebanyak 11 informan dan yang menjawab tidak mengetahui apabila ada warga pendatang yang telah pindah domisili dan kurang dari setahun pada wilayah mereka bekerja dan mengetahui informasi lengkap terkait warga tersebut sebanyak 1 informan.
6. Menjawab pertanyaan “Apakah Saudara mengetahui informasi lengkap terkait warga yang sudah tidak lagi berdomisili lebih dari setahun di wilayah Saudara bekerja?” dari 12 informan petugas Dasawisma yang menjawab iya mengetahui informasi lengkap terkait warga yang sudah tidak lagi berdomisili lebih dari setahun di wilayah informan bekerja sebanyak 11 informan dan yang menjawab tidak mengetahui informasi lengkap terkait warga yang sudah tidak lagi berdomisili lebih dari setahun di wilayah informan bekerja sebanyak 1 informan.
7. Menjawab pertanyaan “Apabila terdapat warga yang belum melakukan perekaman E-KTP dalam kurun waktu lima tahun sejak wajib usia di wilayah kerja Saudara, apakah Saudara mengetahuinya?” dari 12 informan petugas Dasawisma yang menjawab iya mengetahui terdapat warga yang belum melakukan perekaman E-KTP dalam kurun waktu lima tahun sejak wajib usia di wilayah kerja informan bekerja sebanyak 9 informan dan yang menjawab tidak mengetahui terdapat warga yang belum melakukan perekaman E-KTP dalam kurun waktu lima tahun sejak wajib usia di wilayah kerja informan bekerja sebanyak 3 informan.
8. Menjawab pertanyaan “Apakah Saudara mengetahui informasi secara detail terkait jumlah warga sudah melakukan perekaman dalam kurun waktu lima tahun sejak usia wajib E-KTP?” dari 12 informan petugas Dasawisma yang menjawab iya mengetahui informasi secara detail terkait jumlah warga sudah melakukan perekaman dalam kurun waktu lima tahun sejak usia wajib E-KTP sebanyak 9 informan dan yang menjawab tidak mengetahui informasi secara detail terkait jumlah warga sudah melakukan perekaman dalam kurun waktu lima tahun sejak usia wajib E-KTP sebanyak 3 informan.

4.2.2 Kuesioner Penanganan Petugas Pada Penduduk Asli

Jumlah indikator kuesioner yang diberikan kepada petugas dasawisma terdiri dari enam kategori yang berorientasi pada seberapa besar informasi dapat dikumpulkan Petugas Dasawisma terkait informasi yakni penduduk meninggal dunia, penduduk yang tidak terdapat nama di RT/RW setempat, penduduk

yang tidak dikenal masyarakat sekitar namun terdata di data kependudukan, warga dikenal namun tidak diketahui keberadaannya, pindah luar DKI Jakarta namun tidak merubah dokumen, serta pindah namun antar DKI Jakarta. Setiap indikator terdiri dari dua pertanyaan, sehingga jumlah pertanyaan sebanyak dua belas pertanyaan. Hasil wawancara dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Menjawab pertanyaan “Apakah Saudara mengetahui informasi tentang penduduk yang telah meninggal dunia namun belum terdata di wilayah kerja Saudara?” dari 12 informan petugas Dasawisma yang menjawab iya mengetahui informasi tentang penduduk yang telah meninggal dunia namun belum terdata di wilayah kerja informan sebanyak 7 informan dan yang menjawab tidak mengetahui informasi tentang penduduk yang telah meninggal dunia namun belum terdata di wilayah kerja informan sebanyak 5 informan.
2. Menjawab pertanyaan “Apakah Saudara mengetahui seberapa banyak warga yang meninggal dunia dan sudah terdata di wilayah kerja Saudara?” dari 12 informan petugas Dasawisma yang menjawab iya mengetahui seberapa banyak warga yang meninggal dunia dan sudah terdata di wilayah kerja informan sebanyak 11 informan dan yang menjawab tidak mengetahui seberapa banyak warga yang meninggal dunia dan sudah terdata di wilayah kerja informan sebanyak 1 informan.
3. Menjawab pertanyaan “Apakah Saudara mengetahui secara detail berapa jumlah penduduk asli yang berdomisili di daerah wilayah Saudara dan sudah memiliki KTP di daerah wilayah Saudara?” dari 12 informan petugas Dasawisma yang menjawab iya mengetahui secara detail berapa jumlah penduduk asli yang berdomisili di daerah wilayah Informan dan sudah memiliki KTP di daerah wilayah informan sebanyak 10 informan dan yang menjawab tidak mengetahui secara detail berapa jumlah penduduk asli yang berdomisili di daerah wilayah Informan dan sudah memiliki KTP di daerah wilayah informan sebanyak 2 informan.
4. Menjawab pertanyaan “Apakah Saudara mengetahui informasi secara detail terkait warga yang sudah tidak tinggal berdomisili di daerah wilayah Saudara, namun masih memiliki KTP di daerah wilayah Saudara?” dari 12 informan petugas Dasawisma yang menjawab iya mengetahui informasi secara detail terkait warga yang sudah tidak tinggal berdomisili di daerah wilayah Informan namun masih memiliki KTP di daerah wilayah Informan dan sudah memiliki KTP di daerah wilayah informan sebanyak 10 informan dan yang menjawab tidak mengetahui informasi secara detail terkait warga yang sudah tidak tinggal berdomisili di daerah wilayah Informan namun masih memiliki KTP di daerah wilayah Informan dan sudah memiliki KTP di daerah wilayah informan sebanyak 2 informan.
5. Menjawab pertanyaan “Apabila terdapat warga pendatang yang sudah lama menjadi penduduk asli DKI di wilayah Saudara (memiliki KTP), namun tidak dikenal masyarakat luas, apakah Saudara mengetahui informasinya secara detail dan jelas?” dari 12 informan petugas Dasawisma yang menjawab iya mengetahui informasi secara detail dan jelas terdapat warga pendatang yang sudah lama menjadi penduduk asli DKI di wilayah Saudara (memiliki KTP), namun tidak dikenal masyarakat luas sebanyak 9 informan dan yang menjawab tidak mengetahui informasi secara detail dan jelas terdapat warga pendatang yang sudah lama menjadi penduduk asli DKI di wilayah Saudara (memiliki KTP), namun tidak dikenal masyarakat luas sebanyak 3 informan.
6. Menjawab pertanyaan “Apabila terdapat warga pendatang baru yang sudah menjadi penduduk asli DKI (memiliki KTP) di wilayah Saudara, apakah Saudara mengetahui informasinya secara detail dan jelas?” dari 12 informan petugas Dasawisma yang menjawab iya mengetahui informasi secara detail dan jelas terdapat warga pendatang baru yang sudah menjadi penduduk asli DKI (memiliki KTP) di wilayah informan sebanyak 12 informan.
7. Menjawab pertanyaan “Apabila terdapat warga yang dari kecil tidak berdomisili di wilayah Saudara. Sementara warga tersebut dan keluarganya memang berasal dari daerah wilayah kerja Saudara. Apakah Saudara mengetahui informasi detail terkait warga tersebut?” dari 12 informan petugas Dasawisma yang menjawab iya mengetahui informasi secara detail terdapat warga yang dari kecil tidak berdomisili di wilayah Informan sementara warga tersebut dan keluarganya memang berasal dari daerah wilayah kerja Informan sebanyak 7 informan dan yang menjawab tidak mengetahui

informasi secara detail terdapat warga yang dari kecil tidak berdomisili di wilayah Informan sementara warga tersebut dan keluarganya memang berasal dari daerah wilayah kerja Informan sebanyak 5 informan.

8. Menjawab pertanyaan “Apakah Saudara mengetahui secara detail seberapa banyak jumlah penduduk asli (telah memiliki KTP) dan berdomisili secara tetap dari kecil hingga dewasa di wilayah kerja Saudara?” dari 12 informan petugas Dasawisma yang menjawab iya mengetahui seberapa banyak jumlah penduduk asli (telah memiliki KTP) dan berdomisili secara tetap dari kecil hingga dewasa di wilayah kerja Informan sebanyak 11 informan dan yang menjawab tidak mengetahui seberapa banyak jumlah penduduk asli (telah memiliki KTP) dan berdomisili secara tetap dari kecil hingga dewasa di wilayah kerja Informan sebanyak 1 informan.
9. Menjawab pertanyaan “Apabila terdapat warga yang pindah diluar DKI namun belum merubah dokumen kewarganegaraannya. Apakah Saudara telah mengetahui informasinya secara detail dan jelas?” dari 12 informan petugas Dasawisma yang menjawab iya mengetahui informasi secara detail dan jelas warga yang pindah diluar DKI namun belum merubah dokumen kewarganegaraannya sebanyak 7 informan dan yang menjawab tidak mengetahui informasi secara detail dan jelas warga yang pindah diluar DKI namun belum merubah dokumen kewarganegaraannya sebanyak 5 informan.
10. Menjawab pertanyaan “Apabila terdapat warga yang pindah diluar DKI dan sudah merubah dokumen kewarganegaraannya. Apakah Saudara telah mengetahui informasinya secara detail dan jelas?” dari 12 informan petugas Dasawisma yang menjawab iya mengetahui informasi secara detail dan jelas warga yang pindah diluar DKI dan sudah merubah dokumen kewarganegaraannya sebanyak 10 informan dan yang menjawab tidak mengetahui informasi secara detail dan jelas warga yang pindah diluar DKI dan sudah merubah dokumen kewarganegaraannya sebanyak 2 informan.
11. Menjawab pertanyaan “Apabila terdapat warga yang sudah pindah dan masih di ruang lingkup DKI, sementara warga tersebut belum mengajukan perpindahan dokumen kewarganegaraannya. Apakah Saudara telah mengetahui informasinya secara detail dan jelas?” dari 12 informan petugas Dasawisma yang menjawab iya mengetahui informasi secara detail dan jelas warga yang sudah pindah dan masih di ruang lingkup DKI, sementara warga tersebut belum mengajukan perpindahan dokumen kewarganegaraannya sebanyak 8 informan dan yang menjawab tidak mengetahui informasi secara detail dan jelas warga yang sudah pindah dan masih di ruang lingkup DKI, sementara warga tersebut belum mengajukan perpindahan dokumen kewarganegaraannya sebanyak 4 informan.
12. Menjawab pertanyaan “Apabila terdapat warga yang sudah pindah dan masih di ruang lingkup DKI dan telah mengajukan perpindahan dokumen kewarganegaraannya. Apakah Saudara telah mengetahui informasinya secara detail dan jelas?” dari 12 informan petugas Dasawisma yang menjawab iya mengetahui warga yang sudah pindah dan masih di ruang lingkup DKI dan telah mengajukan perpindahan dokumen kewarganegaraannya sebanyak 9 informan dan yang menjawab tidak mengetahui warga yang sudah pindah dan masih di ruang lingkup DKI dan telah mengajukan perpindahan dokumen kewarganegaraannya sebanyak 3 informan.

4.3 Survey Lanjutan

Survey lanjutan merupakan survey kedua yang berfungsi untuk menilai sejauh mana kinerja atau hasil kerja dari keduabelas petugas dasawisma dalam menjalankan pekerjaannya. Informan lanjutan ini pada dasarnya berstatus sebagai tim penilai atau pendamping utama petugas dasawisma. Setiap Ketua RW akan menilai dan mendampingi setiap petugas dasawisma di wilayahnya. Laporan hasil kerja para petugas dasawisma selama menjalankan tugas adalah sebagai berikut:

Tabel 3
Hasil Penilaian Kinerja Petugas Dasawisma

RW	Jumlah Pembekuan NIK	Warga Komplain	Prosentase Kesalahan Pendataan
1	1694	92	5,43%
2	1532	61	3,98%
3	1664	65	4,58%
4	1574	80	5,08%
5	1616	40	2,48%
6	1657	99	5,97%
7	1591	71	4,46%
8	1704	31	1,82%
9	1455	16	1,10%
10	1589	43	2,71%
11	1418	0	0,00%
12	1506	5	0,33%
Jumlah	19000	603	3,17%

Sumber: Hasil Wawancara Yang Diolah

Tabel di atas merupakan penilaian hasil kinerja petugas dasawisma di Kelurahan Sukapura. Tertera prosentase kesalahan pendataan yang berdampak pada terjadinya komplain warga yakni prosentase tertinggi pada RW 9 sebesar 5,97% dengan jumlah warga komplain sebanyak 99 orang dari sejumlah 1.657 warga yang dibekukan atau dinonaktifkan NIK nya. Prosentase terendah yakni RW 11 dengan status tidak ada komplain warga.

4.4 Pembahasan

4.4.1 Penanganan Petugas Pada Warga Pendatang

Petugas dasawisma dalam memberikan penanganan pada warga pendatang dapat dapat dikatakan efektif atau tidak efektif sebagai temuan hasil penelitian ini. Efektivitas kerja dan kinerja petugas terkait warga pendatang dapat dilihat dari sejauh mana mereka dapat menjawab beberapa pertanyaan kuesioner. Temuan hasil penelitian dapat diuraikan secara lengkap sebagai berikut:

1. Petugas dasawisma secara keseluruhan telah memiliki sebagian informasi atau seluruh informasi warga pendatang yang berdomisili di kontrakan atau bangunan tidak permanent. Petugas akan bekerja dengan mendata warga pendatang tersebut minimal setelah enam bulan berdomisili, setiap tiga bulan melakukan konfirmasi dengan bekerja sama melalui RW dan RT setempat. Pendataan dilakukan dengan meminta Fc KK dan KTP kepada warga pendatang tersebut. Bagi warga yang sering berpindah tempat tidak akan dilakukan pendataan. Hal ini karena tidak melapor ke pihak RT.
2. Informasi terkait warga yang mengalami pencekalan dan pengurusan tempat tinggal telah diperoleh seluruh petugas dasawisma. Petugas dasawisma telah mengetahui secara jelas ada atau tidak ada warga dalam kondisi ini pada wilayah kerja masing-masing.
3. Petugas dasawisma telah mengetahui informasi warga pendatang yang telah pindah kurang dari setahun dan lebih dari setahun. Mereka melakukan pengamatan dengan bekerja sama dengan RT dan RW setempat.
4. Petugas dasawisma telah mengetahui informasi secara jelas terkait warga pendatang yang yang belum dan sudah melakukan perekaman E-KTP. Bagi warga yang belum melakukan perekaman, petugas akan mengarahkan warga tersebut untuk memberikan informasi datanya ke pihak Disdukcapil. Bagi warga yang sudah memiliki KTP tetapi belum memiliki E-KTP, petugas akan mengarahkan untuk pembuatan E-KTP baru.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan teori (Lathifaturahmah, 2023) yang menyatakan “Efektivitas dalam kegiatan organisasi dapat dirumuskan sebagai tingkat perwujudan sasaran yang menunjukkan sejauh mana sasaran telah dicapai”.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian terdahulu oleh (Fitrah dan Karmila,2021) Dengan judul “Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar”.

4.4.2 Penanganan Petugas Pada Penduduk Asli DKI

Efektivitas kerja petugas dasawisma dalam menangani pendudukan asli DKI dapat dilihat dari bagaimana menjawab pertanyaan kuesioner ini. Beberapa temuan hasil penelitian dapat diuraikan secara lengkap sebagai berikut:

1. Terkait penduduk DKI yang telah meninggal dunia, petugas dasawisma telah mengetahui sebagian atau seluruh warga di wilayah kerjanya. Bagi warga yang belum mengurusnya, petugas mengarahkan untuk cepat mengurus akte kematian.
2. Informasi terkait penduduk yang masih berdomisili dan tidak lagi berdomosili di wilayah kerja, petugas dasawisma secara keseluruhan telah mengetahuinya. Petugas Warga asli dengan usia 17 tahun diarahkan untuk membuat E-KTP. Petugas juga akan melakukan pendataan secara berkala dengan melakukan koordinasi dengan RT.
3. Informasi terkait penduduk tidak dikenal masyarakat sekitar namun terdata di data kependudukan, petugas akan berusaha terjun ke lapangan secara langsung untuk mendeteksi orang yang bersangkutan. Petugas akan berusaha melakukan door to door untuk memastikan pendataan lebih lanjut.
4. Petugas telah mengetahui sekedarnya, sebagian atau seluruh informasi terkait warga yang dikenal namun tidak diketahui keberadaannya. Petugas akan mencoba melacak warga yang bersangkutan untuk mengetahui secara jelas dimana keberadaan yang sesungguhnya. Petugas akan bekerja sama dengan RT untuk melakukan pendataan tersebut.
5. Petugas telah mengetahui sekedarnya, sebagian atau seluruh informasi terkait penduduk yang pindah luar DKI Jakarta namun tidak merubah dokumen. Petugas akan melakukan kunjungan lapangan di wilayah tersebut dan akan berusaha untuk mengarahkan agar segera mengubah data dokumen terkait kependudukannya.
6. Petugas telah mengetahui sebagian atau seluruhnya data warga yang sudah pindah namun masih tetap berada di wlayah DKI. Pihak petugas akan mencoba untuk bertemu langsung dengan warga tersebut untuk memperoleh informasi secara lebih jelas apakah warga yang bersangkutan sudah merubah dokumen kependudukannya ataukah belum.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan teori (Lathifaturahmah, 2023) yang menyatakan “Efektivitas dalam kegiatan organisasi dapat dirumuskan sebagai tingkat perwujudan sasaran yang menunjukkan sejauh mana sasaran telah dicapai”.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian terdahulu oleh (Fitrah dan Karmila,2021) Dengan judul “Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar”

5. Kesimpulan

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan terkait bagaimana petugas dasawisma dalam melakukan penanganan baik terhadap warga pendatang dan penduduk asli DKI, maka dapat diajukan kesimpulan sebagai berikut:

1. Penanganan Petugas Pada Warga Pendatang
Petugas dasawisma telah bekerja dengan sebaik-baiknya terkait pendataan warga yang datang ke DKI atau warga pendatang. Empat indikator yang terdiri dari delapan pertanyaan kuesioner terbuka telah

dijawab sesuai kondisi yang sebenarnya. Efektivitas kerja petugas dasawisma dalam penanganan warga pendatang sudah dapat dikatakan optimal atau baik. Efektivitas kerja yang sudah optimal dalam penanganan warga pendatang ini dapat dibuktikan dengan besarnya prosentase jumlah warga yang telah melakukan komplain (tingkat kesalahan pendataan) masih kurang dari 6%.

2. Penanganan Petugas Pada Warga Asli DKI:

Petugas dasawisma telah bekerja dengan sebaik-baiknya terkait pendataan warga asli DKI. Pengumpulan data dengan cara bekerjasama pemerintahan setempat telah dilakukannya dengan baik. Oleh karena itu efektivitas kerja petugas dasawisma dalam penanganan warga asli DKI sudah dapat dikatakan optimal atau baik. Efektivitas kerja yang sudah optimal dalam penanganan warga asli DKI ini dapat dibuktikan dengan besarnya prosentase jumlah warga yang telah melakukan komplain (tingkat kesalahan pendataan) masih kurang dari 6%.

5.2 Saran

Saran penelitian ini berkaitan dengan beberapa masukan yang diharapkan dapat membangun dan meningkatkan efektivitas kerja petugas dasawisma pada masa yang akan datang. Beberapa masukan yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Prosentase tertinggi tingkat kesalahan dalam pendataan adalah RW 9 sebesar 5,97%. Petugas dasawisma yang memegang wilayah ini sudah selayaknya dapat lebih meningkatkan keterlibatan kerjanya kembali. Petugas harus sering melakukan kunjungan lapangan keliling wilayah untuk menggali informasi secara langsung dari masyarakat sekitarnya agar informasi yang diperoleh lebih valid dan akurat. Sumber informasi hendaknya tidak hanya berasal dari satu orang tetapi beberapa orang untuk memperkuat informasi yang ada.
2. Peningkatan efektivitas kerja pada petugas dasawisma pada dasarnya dapat dilakukan dengan cara memperkecil jumlah warga binaan. Apabila dilihat dari jumlah warga yang akan dinonaktifkan NIKnya pada RW 11 adalah sebesar 1418 warga dengan data komplain sebesar nol atau tidak ada yang komplain (kesalahan pendataan tidak ada). Hal ini menunjukkan terdapat adanya kemungkinan bahwa pada dasarnya kemampuan petugas dasawisma dalam mengampu daerah binaan maksimal adalah 1418 warga untuk setiap petugas. Oleh karena itu maka penambahan petugas sangat dianjurkan agar efektivitas kerja lebih meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, A. N. (2023). *Penyusunan Instrumen Penelitian: Konsep, Teknik, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, dan Contoh Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: NEM.
- Bakri Silalahi, H., Nova, I. S., & Ashwad, H. (2022). Efektivitas Pelayanan Administrasi E-Ktp Dimasa Pandemi Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah. *Jurnal Saraq Opat*, 4(1), 01–09. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v4i1.116>
- Bormasa, M. F. (2022). *Kepemimpinan dan Efektivitas Kerja*. Banyumas: CV Pena Persada.
- Disdukcapil DKI. (2023). *Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 212 Tahun 2023 Tentang Pedoman Penonaktifan Sementara Nomor Induk Kependudukan (NIK)*.
- Dunn, William N (1998). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Gajah mada. University Press. Yogyakarta.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. Yogyakarta: UGM Press.
- Ekasari, R. (2023). *Metodologi Penelitian*. Malang: AE Publishing.
- Fitrah, N., & Karmila, K. (2021). Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan E-Ktp Pada Dinas

- Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar. *MITZAL (Demokrasi, Komunikasi Dan Budaya) : Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 5(2). <https://doi.org/10.35329/mitzal.v5i2.1856>
- Hartoto. (2023). *Akuntansi Sektor Publik*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Irmayani, N. W. D. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Islamy, F. J. (2021). *Efektivitas Organisasi Berbasis Manajemen Pengetahuan dalam Perspektif Perilaku Organisasi*. Ponorogo: Gracias Logis Kreatif.
- Iswahyudi. (2023). *Buku Ajar Metodologi Penelitian*. Jambi: Sonpedia Publising Indonesia.
- Kareem, M. A., & Hussein, I. J. (2019). The Impact of Human Resource Development on Employee Performance and Organizational Effectiveness. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, 7(3), 307–322. <https://doi.org/10.25019/mdke/7.3.02>
- Khairi, H. (2021). *Organisasi Sektor Publik*. Yogyakarta: NEM.
- Lathifaturahmah. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sukabumi: Widina.
- Leon, F. M. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Manajemen, Keuangan, dan Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mara, R. A. (2022). Analisis Efektivitas Kerja Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. *Jurnal Administrasi Kebijakan*, 21(2), 101–109.
- Mardiasmo. (2021). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Nirmala, D., Zulmi, A., Pratama, A., Kurnianto, A., Fairuz, A., & Firman, A. (2023). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Sirancak dalam Pelayanan Disdukcapil Kota Padang. *Journal Of Multidisciplinary Research And Development*, 6(1), 49–55.
- Nur'aini, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(10), 1–208.
- Pora, R., Pora, S., Djae, R. M., & Ucen, F. (2023). Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan E-KTP Terhadap Masyarakat (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Ternate Tahun 2022). *Jurnal Government of Archipelago*, 1(2), 13.
- Purwanti, D. (2022). *Efektivitas Perubahan Kebijakan*. Sumatera Barat: Azka Pustaka.
- Rahmah, H. N. (2020). Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Tenaga Kerja Kontrak Daerah (TK2D) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur. *Journal of Government Science*, 1(1), 1–11.
- Riswanto, J. (2023). *Metodologi Penelitian Ilmiah: Panduan Praktis Untuk Penelitian Berkualitas*. Jambi: Sonpedia Publising.
- Sari, A. R. (2021). *Efektivitas Peran Kelurahan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan*. Yogyakarta: NEM.
- Sembiring, H. R. U. (2021). *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik*. Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Siahaan, A. Y. (2022). *Transformasi Pembangunan Melalui Pelayanan Publik*. Banyumas: CV Pena Persada.

- Soetrisno, E. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Suhartanto, D. (2023). *Metode Riset Bisnis: Dasar-Dasar Mendesain Dan Melakukan Riset Di Konteks Bisnis*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Suryani, N. K. (2020). *Kinerja Sumber Daya Manusia Teori, Aplikasi dan Penelitian*. Bali: Nilacakra.
- Taufiqurokhman. (2021). *Pendidikan dalam Tinjauan Administrasi Publik: Teori & Praktik*. Yogyakarta: Samudra Biru.
- Wardhani, N. W. S. (2021). *Teknik Sampling dan Survei Dasar Teori dan Aplikasi*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Wismayanti, K. W. D. (2023). *E-Government dan Pelayanan Publik*. Bali: Nilacakra.