

## Opini Mahasiswa FISIP USIU Terhadap Pelayanan Pembuatan e KTP di Disdukcapil Kotamadya Medan

Raden Deni Admiral<sup>1</sup>

Anggi Tri Novita<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Dosen Ilmu Komunikasi FISIP UISU

<sup>2</sup>Alumni Ilmu Komunikasi FISIP UISU

eMail: deni.admiral@fisip.uisu.ac.id

### Abstrak

Penelitian ini akan menyajikan hasil penelitian tentang opini mahasiswa FISIP UISU terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Teori yang digunakan adalah Kinerja, Komunikasi Organisasi, dan Opini, Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif yang merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Penelitian ini dilakukan di kampus Universitas Islam Sumatera Utara (UISU). Selanjutnya lokasi penelitian berada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan alasan penulis memilih lokasi ini adalah karena penulis ingin mengetahui tentang kinerja, mekanisme dan prosedur dalam penerbitan E-KTP. Dalam penelitian ini kriteria yang akan dipakai adalah mahasiswa FISIP UISU angkatan 2015 sampai 2017 yang telah memiliki E-KTP Kota Medan. Jumlah mahasiswa FISIP UISU angkatan 2015-2017 adalah 125 orang. Dari hasil pra penelitian dari 125 orang mahasiswa FISIP UISU angkatan 2015-2017 hanya terdapat 17 orang mahasiswa yang telah memiliki E-KTP Kota Medan. Teknik pengumpulan data dalam metode ini meliputi metode Wawancara Terarah, Observasi, dan Kuesioner. Analisa data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif untuk menghasilkan kesimpulan penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah metode yang digunakan untuk mendeskripsikan variable, yaitu variabel kinerja pegawai. Hasil penelitian menunjukkan opini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara Angkatan 2015-2017 terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan secara umum menghasilkan opini yang sangat baik terutama di dalam proses komunikasi. Terdapat Opini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara Angkatan 2015-2017 terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan yang kurang baik dalam perilaku kinerja dan work performance. Tingkat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam pembuatan E-KTP dalam taraf cukup memuaskan dikarenakan hasil dari opini mahasiswa mayoritas memberikan jawaban yang baik.

**Kata Kunci:** eKTP, Komunikasi Organisasi, Opini.

### PENDAHULUAN

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) sebagai salah satu dokumen yang saat ini telah wajib dimiliki setiap

penduduk yang berusia 17 tahun keatas. E-KTP ini adalah dokumen kependudukan yang dibuat secara elektronik yang menggunakan system

keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi atau teknologi informasi yang berbasis database. Untuk mendapatkan Kartu Tanda Penduduk Elektronik inilah setiap masyarakat berhubungan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan melalui petugas pelayanan publik.

Sehubungan dengan pelayanan publik yang telah dilakukan petugas dalam pembuatan E-KTP akhir-akhir ini telah menggulirkan opini ditengah-tengah masyarakat. Dari hasil pengamatan yang dilakukan opini masyarakat yang berkembang ada yang bersifat positif ada pula yang bersifat negatif. Mereka yang beropini positif adalah yang merasa tidak mengalami kesulitan dalam memperoleh E-KTP.

Opini masyarakat terhadap pelayanan publik ini semakin hari semakin berkembang apalagi menjelang pemilihan umum serentak 2020. Opini tidak lagi bergulir sebatas pada tingkat kepuasan saja tetapi sudah masuk keranah politik, karena dihubungkan ke hak pilih. Sebagaimana ketentuannya bahwa setiap penduduk mempunyai hak pilih, dan E-KTP menjadi salah satu alat bukti bahwa ia mempunyai hak pilih tersebut.

Dikalangan mahasiswa, persoalan pelayanan publik terkait E-KTP juga menjadi perbincangan yang hangat yang mendiskripsikan berbagai opini. Masih banyak mahasiswa yang belum mendapatkan E-KTP dengan beropini bahwa pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan kurang memuaskan. Namun banyak juga mahasiswa yang sudah mendapatkan E-KTP dan beropini dalam pembuatan E-KTP tidak mendapatkan

kesulitan dalam pengurusan dengan petugas pelayanan publiknya dan berjalan dengan semestinya.

Penelitian ini akan menyajikan hasil penelitian tentang opini mahasiswa FISIP UISU terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).

## METODE

Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif yang merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan. Penelitian ini dilakukan di kampus Universitas Islam Sumatera Utara (UISU). Selanjutnya lokasi penelitian berada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan alasan penulis memilih lokasi ini adalah karena penulis ingin mengetahui tentang kinerja, mekanisme dan prosedur dalam penerbitan E-KTP. Dalam penelitian ini kriteria yang akan dipakai adalah mahasiswa FISIP UISU angkatan 2015 sampai 2017 yang telah memiliki E-KTP Kota Medan. Jumlah mahasiswa FISIP UISU angkatan 2015-2017 adalah 125 orang. Dari hasil pra penelitian dari 125

orang mahasiswa FISIP UISU angkatan 2015-2017 hanya terdapat 17 orang mahasiswa yang telah memiliki E-KTP Kota Medan. Teknik pengumpulan data dalam metode ini meliputi metode Wawancara Terarah, Observasi, dan Kuesioner. Analisa data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif untuk menghasilkan kesimpulan penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah metode yang digunakan untuk mendeskripsikan variable, yaitu variabel kinerja pegawai.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Data jenis kelamin responden terdapat mayoritas responden merupakan perempuan yaitu sebanyak 9 (53%) dan selebihnya responden merupakan laki-laki yaitu 8 (47%). Dengan demikian jumlah Mahasiswa FISIP UISU angkatan 2015-2017 yang telah mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan perempuan lebih dominan persentasinya dibandingkan laki-laki. Total persentase usia dari Mahasiswa FISIP UISU Angkatan 2015-2017 yang berkategori 18 tahun sampai 23 tahun. Angka yang sangat menonjol pada usia 21 tahun yaitu 5 orang (29%) , 20 tahun 4 orang (24%), 19 dan 22 tahun memiliki angka setara yaitu 3 orang (18%), dan usia 18 dan 23 tahun masing-masing berjumlah 1 orang (6%).

Usia responden merupakan usia yang memang sudah sepatasnya memiliki

Tanda Kependudukan dengan memiliki Kartu Tanda Penduduk dikarenakan KTP hal penting untuk menunjukkan identitas seseorang. Dalam usia 17 tahun ke atas apalagi mahasiswa diwajibkan memiliki KTP dikarenakan akan banyaknya kepentingan, kepengurusan dan hal-hal lainnya baik dalam dunia perkuliahan atau dunia pekerjaan nantinya.

Sementara itu persentase jurusan atau program studi para responden dari Mahasiswa FISIP UISU Angkatan 2015-2017 yang terbagi atas dua jurusan yaitu Ilmu Komunikasi (IKOM/HUMAS) dan Ilmu Administrasi Negara (IAN). Dalam tabel tersebut terlihat mayoritas responden terdapat pada jurusan IKOM yang berjumlah 13 orang (76%) sedangkan jurusan IAN berjumlah 4 orang (24%).

Dari hasil penyebaran angket responden. Dalam angket tersebut berisi 25 pernyataan yang diisi oleh responden merupakan beberapa indikator yang telah disebutkan dan telah dikembangkan agar tidak terjadinya pernyataan yang monoton.

Seluruh hasil isi angket telah ditabulasikan dalam bentuk tabel dan telah di deskripsikan sesuai hasil yang telah di paparkan pada bab ini, berdasarkan hal itu maka hasil-hasil tersebut akan di bahas pada bab ini.

Untuk data responden atau mahasiswa terdapat mayoritas 9 orang perempuan dan 8 orang laki-laki. Usia terdapat mayoritas pada 5 orang berusia 21 tahun, 4 orang berusia 20 tahun, 3 orang berusia 19 dan 22 tahun, 1 orang berusia 18 dan 23 tahun. Jurusan / Program Studi mayoritas terdapat pada IKOM yaitu 13 orang dan IAN 4 orang. Angkatan/Stambuk mayoritas terdapat

pada 2015 dan 2017 yang memiliki hasil setara masing-masing 7 orang sedangkan pada 2016 hanya terdapat 3 orang.

Dalam indikator petugas pelayanan yang pertama adalah proses komunikasi, dalam hal ini terdapat 7 pernyataan yang berkaitan dengan proses komunikasi dan telah didapat hasil untuk proses komunikasi yang dilakukan oleh petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan cukup memuaskan dikarenakan dalam indikator ini seluruh opini mahasiswa sangat baik.

Indikator kedua adalah perilaku kinerja, dalam hal ini terdapat 8 pernyataan yang berkaitan dengan perilaku kinerja dan telah didapat hasil untuk perilaku kinerja. Terdapat beberapa pernyataan yang menghasilkan hasil yang tidak baik yaitu terdapatnya kesenjangan sosial, kualitas personal keramahan petugas pelayanan dan petugas pelayanan yang datang tepat waktu menghasilkan opini yang tidak baik. Sedangkan dalam pernyataan lainnya ternyata petugas pelayanan cukup menguasai pengetahuan mengenai pekerjaannya, memiliki kualitas kerja yang baik, melaksanakan tugas dengan baik, teliti dalam bekerja dan menerima informasi keluhan dengan respon positif, mahasiswa memiliki opini yang sangat baik.

Terakhir indikator work performance dalam hal ini terdapat 10 pernyataan yang berkaitan dengan work performance. Terdapat beberapa pernyataan yang menghasilkan opini cukup baik yaitu kesopanan dan kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan kepercayaan, berpenampilan menarik, sikap petugas yang baik, petugas

pelayanan tidak memiliki sikap yang tidak acuh, tidak menerima biaya administrasi atau tip, fasilitas cukup memuaskan dan para pengunjung dipanggil sesuai dengan nomor antrian. Sedangkan beberapa pernyataan lainnya yang menghasilkan opini yang kurang baik diantaranya dalam penyelenggaraan yang kurang baik, pelayanan yang diberikan tidak sesuai SOP, dan pelayanan tidak sesuai yang dijanjikan. Dalam pernyataan pelayanan tidak sesuai yang dijanjikan terdapat responden yang menyatakan setuju dan kurang setuju dengan kata lain dalam pernyataan ini terdapat nilai yang sama.

Dari seluruh hasil untuk penilaian kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan mayoritas responden memberikan penilaian yang baik.

## KESIMPULAN

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah opini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara Angkatan 2015-2017 terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan secara umum menghasilkan opini yang sangat baik terutama di dalam proses komunikasi.

Terdapat Opini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara Angkatan 2015-2017 terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan yang kurang baik dalam perilaku kinerja dan *work performance*.

Tingkat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam pembuatan E-KTP dalam taraf cukup memuaskan dikarenakan hasil dari opini

mahasiswa mayoritas memberikan jawaban yang baik.

#### DAFTAR BACAAN

- Abdurrachman Oemi. 1993. Dasar-Dasar Public Relations. Bandung : PT Citra Aditya Bakti
- Djoenasih S. Sunarjo.1984. Opini Publik. Yogyakarta : Liberty Offset
- Dayaksini T.2006. Psikologi Sosial(Jilid I Edisi Revisi) Malang : UMM Press
- Engkoswara 1992.Dalam Lijan Poltak Sinambela,2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Bumi Aksara
- Hafied Cangara.2009. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta : Rajawali Pers
- Iqbal Hasan,2006. Analisis Data Penelitian Dengan Statistik. Jakarta. Bumi Aksara
- Kriyantono, Rachmat. 2010. Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta : Kencana
- Khomsahrial Romli.2011. Komunikasi Organisasi Lengkap. Jakarta : Grasindo
- Lijan Poltak Sinambela,2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Bumi Aksara
- Liliweri Ali.2014. Sosiologi & Komunikasi Organisasi. Jakarta : Bumi Aksara
- Muhammad Arni.2009. Komunikasi Organisasi. Jakarta : Bumi Aksara
- Pedoman SMM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan Tahun Anggaran 2018
- Ridwan.2004. Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula. Bandung : Alfabeta
- Rusla Rosady.2005. Manajemen Public Relations & Media Komunikasi Konsep dan Aplikasi. Jakarta : Rajawali Pers
- Sastropetro Santoso.1990. Pendapat Publik, Pendapat Umum dan Pendapat Khalayak Dalam Komunikasi Sosial. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Singarimbun, Masri.1995.,Metode penelitian Survey,Jakarta,LP3ES
- Suharsimi Arikunto.1998. Prosuder Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta. PT. Rineka Cipta
- Sujarweni V.Wiratna.2014. Metode Penelitian Lengkap, Praktis, dan Mudah di Pahami, Makassar : Pustaka Baru Press
- Sutrisno Edy.2010. Budaya Organisasi. Jakarta : Kencana
- Veithzal Rivai, Ahmad Fawzi Mohd Basri. 2005. Performance Appraisal. Jakarta : Rajawali Press