

PROSES PELAYANAN E-KTP DALAM USAHA TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Desi Andelia Baunsele, Willy Tri Hardianto

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

Email: desibaunsele31@gmail.com

Abstract: *Public service is one of the main functions of the government as an effort to fulfill the needs of the community and in the context of implementing the provisions of legislation. The service can be in the form of public's goods and services or administrative services as the responsibility and carried out by central government agencies and regional governments. The public services are very important for the continuity of government system in Indonesia. The purpose of this study was to find out the process of e-ID (electronic identity) service at the Population and Civil Registration Office of Batu. This is a qualitative research using data collection through observation, interviews, documentation. The determination of informants was done by snowball sampling. The data analysis was done through data reduction, presentation, and verification. The results of the study is in accordance with the theory of public services and can be concluded that the procedure for e-ID service has been carried out based to the mechanism of the e-ID service system that has been determined. It is also in line with the existing regulations. The inhibiting factors found were the lack of socialization, less effective systems and procedures, and minimum utilization of service facilities.*

Keywords: *Public services, e-ID,*

Abstrak: Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan Perundang-Undangan. Pelayanan tersebut dapat berupa barang publik, jasa publik maupun pelayanan administratif yang pada prinsipnya merupakan tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pelayanan publik yang diselenggarakan sangat menentukan bagi kelangsungan sistem pemerintahan yang ada di Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proses pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Penentuan informan dilakukan dengan menggunakan snowball sampling. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Hasil penelitian sesuai dengan teori pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu telah terlaksana sesuai dengan mekanisme sistem pelayanan e-KTP yang sudah ditentukan. Serta telah sesuai dengan peraturan yang ada. Faktor penghambatnya adalah masih kurangnya sosialisasi, kurang efektifnya sistem dan prosedur, dan kurangnya pemanfaatan fasilitas pelayanan.

Kata Kunci: Pelayanan publik, e-KTP

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan tersebut dapat berbentuk barang publik, jasa publik maupun pelayanan administratif yang pada prinsipnya merupakan tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pelayanan publik yang diselenggarakan sangat menentukan bagi kelangsungan sistem pemerintah yang ada di Indonesia. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia ditandai dengan peran Aparatur pemerintah sebagai institusi pemberi layanan, merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia pada umumnya dilakukan melalui kontak langsung antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat, dengan tujuan agar masyarakat dapat merasakan langsung bagaimana proses pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah tersebut. Sebagaimana yang kita ketahui bahwa pelayanan publik di Indonesia saat ini masih sangat rendah. Oleh sebab itu tidak jarang pelayanan publik seringkali mendapat kritikan dari masyarakat. Hal ini disebabkan karena pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah selama ini sering mengecewakan masyarakat baik itu pelayanan dalam bentuk barang publik, jasa publik, maupun pelayanan administratif.

Pelayanan yang masih rendah ini juga disebabkan oleh pemerintah yang menyelenggarakanannya kurang memperhatikan kebutuhan yang seharusnya dirasakan dan dipenuhi untuk masyarakat. Masyarakat yang seharusnya layak dirasakan dan dipenuhi untuk masyarakat. Masyarakat yang seharusnya layak mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintah justru merasa telah dikecewakan, padahal rakyat merasa telah membayar para pejabat birokrasi itu melalui pajak, retribusi, iuran dan lain sebagainya. Tetapi pada kenyataannya sampai saat ini

masyarakat masih banyak yang merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Masih rendahnya pelayanan publik tersebut mendorong pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik dengan mengeluarkan kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik, yaitu Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Menurut peraturan daerah kota batu Nomor 9 Tahun 2012 tentang pelayanan publik mengatur kewajiban pemerintah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan demokratis. Pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Menurut Moleong (2014 : 6), “penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah”. Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi informasi adalah : Staf pendataan penduduk, Bidang kependudukan dan Masyarakat, Instrumen atau alat penelitian adalah : penelitian itu sendiri, panduan wawancara dan Dokumentasi. Teknis Analisis data dimulai reduksi data (Data Reduction), penyajian data (Data display) dan penarikan kesimpulan (Verification). Teknik keabsahan data yang digunakan oleh penelitian yaitu Triangulasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik adalah: pelayanan masyarakat sebagai usaha yang dilakukan dan atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan bersama. (Thoba, 2007:195). Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan usaha yang dilakukan sekelompok orang di instansi tertentu dalam memberikan bantuan kepada masyarakat dalam suatu kegiatan.

Prosedur Pelayanan e-KTP

Prosedur dan persyaratan adalah sesuatu yang memiliki bagian-bagian yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu melalui tiga tahapan yang telah ditetapkan. Sistem sebagai kerangka dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan yang disusun sesuai dengan suatu skema yang menyeluruh untuk melaksanakan suatu kegiatan atau fungsi utama dalam mencapai tujuan. Prosedur merupakan suatu urutan-urutan pekerjaan kerani (*clerical*), biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian atau lebih disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang terjadi.

Pelayanan merupakan bagian dari birokrasi, berbagai upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan layanan yang berkualitas dan prima, salah satunya bentuk dari reformasi birokrasi dalam bentuk layanan ini adalah dengan penerapan layanan secara online disemua lini pemerintahan. Sebuah prosedur memberikan gambaran secara umum terkait dengan hal-hal yang harus dilakukan, untuk prosedur layanan dalam pengurusan e-KTP yang telah disajikan secara umum mempunyai prosedur yang jelas. Sedangkan persyaratan dalam kegiatan layanan e-KTP adalah terkait dengan berkas-berkas yang harus disiapkan oleh masyarakat. Prosedur dan persyaratan dalam mengurus e-KTP ini merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan, sebagaimana yang disebutkan Djimara (2007) yang mengatakan: “prosedur dan persyaratan pelayanan adalah ketentuan yang diberlakukan untuk memberikan layanan kepada publik sehingga tidak dapat mengurangi resiko kesalahan dalam memberikan layanan”.

Sistem dan prosedur pelayanan administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batu tersebut merupakan sistem dan prosedur pelayanan yang dipandang tidak terlalu rumit sehingga dapat dimengerti oleh semua lapisan masyarakat. Sistem dan prosedur pelayanan yang ditetapkan sudah cukup efektif, karena sistem dan prosedur tersebut telah disusun dengan pola yang sederhana dan dipandang tidak terlalu rumit atau tidak berbelit-belit. Model sistem dan prosedur yang ditetapkan tersebut diupayakan sesederhana mungkin dengan harapan agar setiap pemilik kendaraan dapat mengetahui dan memahami dengan mudah proses yang harus dijalani untuk memahami kewajiban.

Jangka waktu penyelesaian e-KTP Pelayanan yang berkualitas dapat dilihat dari berbagai aspek salah satu diantaranya adalah lamanya waktu dalam pelayanan yang diberikan kepada publik. Dapat diketahui bahwa waktu penyelesaian e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu kurang lebih 2 minggu, ataupun bisa lebih dari 2 minggu apabila terjadi persoalan, yaitu: 1. Jaringan online pembuatan e-KTP yang macet atau rusak, karena jaringan rusak berakibat pada gagalnya proses cetak KTP elektronik atau e-KTP sebab jaringan online tersebut digunakan sebagai komunikasi sistem input data perekaman data e-KTP. 2. blanko pencetak e-KTP habis atau masalah teknis lainnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu belum bisa cetak e-KTP lantaran blanko yang pengadaannya dari pusat habis. Apabila terjadi persoalan tersebut maka dari pihak dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batu tidak bisa memastikan beberapa lama waktu waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian e-KTP. 3. Biaya pelayanan Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk perinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya pada pihak atau masyarakat yang kurang mampu. 4. Penyelenggaraan SIAK dalam e-KTP guna menertibkan dokumen kependudukan dan membangun sistem pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK) tunggal

kepada setiap penduduk, mulai februari 2006 seluruh dokumen kependudukan menjadi tanggung jawab dinas Kependudukan Provinsi dan Kabupaten/Kota.

Hambatan-Hambatan Dalam Pelayanan e-KTP

Kurangnya sosialisasi atas sistem dan proses pelayanan penerapan SIAK dalam pelayanan kependudukan sehingga masih memberikan kesan adanya proses yang dipandang rumit oleh wajib pajak untuk mengatasi hambatan yang dijumpai dalam mencapai pelayanan publik yang berkualitas konsep penting yang harus diperhatikan yaitu diarahkan pada peningkatan kualitas, produktifitas, efektifitas, dan efisiensi seluruh tatanan administrasi pelayanan publik.

Faktor Pendukung Dalam Pelayanan e-KTP

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Menurut Moenir (2002:88), dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik, terdapat beberapa faktor yang mendukung yaitu: Kesadaran pegawai, adanya aturan, faktor organisasi, faktor kemampuan dan ketrampilan, dan faktor sarana pelayanan.

KESIMPULAN

Prosedur pelayanan e-KTP secara umum mempunyai tujuan untuk memberikan layanan kepada masyarakat yang ditetapkan berdasarkan Undang-Undang dan peraturan yang berlaku. Selanjutnya waktu standar untuk penyelesaian layanan pembuatan e-KTP adalah sekitar 2 minggu, apabila terjadi persoalan maka waktu penyelesaian untuk e-KTP bisa lebih dari 2 minggu. Persoalan yang biasanya terjadi dalam penyelesaian e-KTP adalah jaringan online pembuatan e-KTP yang macet atau rusak, kemudian blanko pencetak e-KTP habis atau masalah teknis lainnya. Kemudian penyelenggaraan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) adalah bagian terpenting dari e-KTP dalam penunjang tercapainya tertib administrasi kependudukan. Penyelenggaraan SIAK telah didukung oleh kemampuan sumber daya aparatur yang cukup memadai dengan latar belakang pendidikan sarjana, ditunjang oleh sarana dan prasarana yang sesuai dan cukup mendukung tertib administrasi kependudukan.

Hambatan dalam pelayanan e-KTP dalam menunjang tertib administrasi kependudukan. Kurangnya sosialisasi layanan e-KTP sehingga masih cukup banyak masyarakat yang belum mengetahui prosedur layanan sehingga prosedur layanan dinilai cukup rumit. Kemudian masih kurangnya kemampuan sumber daya manusia (aparatur) dalam menguasai fasilitas teknologi informatika secara profesional (komputer, jaringan dan printer), sehingga jika terjadi kemacetan dari fasilitas tersebut berdampak pada terhentinya pelayanan e-KTP.

DAFTAR PUSTAKA

- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja sektor pustaka*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pasalog, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung, Alfabeta.
- STIA. Lembaga Administrasi Negara 1999. *Sistem Administrasi Negara Indonesia*. Gramedia Jakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Suryamalang.tribunnews.com/2016/09/13 persediaan-material-e-ktp-nyaris-habis-ini-yang-dilakukan-dispendukcapil-batu.(diakses pada hari rabu tanggal 26 juli 2017 pukul 12:30 WIB).