

Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu

Nurzila

¹ Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Riau

Email: nurzilanurzila24@gmail.com

Abdul Sadad

² Dosen Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Riau

Email : abdul.sadad@lecturer.unri.ac.id

Alamat : Kampus Bina Widya Km 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293

Telpon : 0761-63272

e-mail korespondensi : nurzilanurzila24@gmail.com

Abstrak

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, yang harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi meningkatkan pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ialah sebagai acuan seluruh instansi pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan publik berkualitas yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat mempunyai peran yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan dan kepuasan secara berkesinambungan pada diri masyarakat. Kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu serta untuk menganalisis atau mengidentifikasi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu. Penelitian ini menggunakan teori Pasuraman (Makmur & Thoha, 2017) yang terdiri dari : Tangible (bukti langsung), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (perhatian). Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, dan sumber data yang digunakan ialah data primer dan data sekunder, dengan teknik pengumpulan data yaitu dengan observasi, wawancara, kajian pustaka, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu dilihat dari aspek tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy belum terlaksana dengan baik. Selain itu pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu belum mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat.

Kata kunci : Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Disdukcapil Kab. Indragiri Hulu

Abstract

The government as a public service provider is needed by the community, which must be responsible and continue to strive to provide the best service in order to improve public services. Law Number 25 of 2009 concerning Public Services is a reference for all public service agencies in providing quality services. Quality public services provided by the government to the community have a very important role in determining the success and sustainable satisfaction of the community. Community satisfaction is a measure of the success of public services provided by public service providers. The purpose of this study is to describe the implementation of the Electronic Identity Card (e-KTP) service by the Department of Population and Civil Registration of Indragiri Hulu Regency and to analyze or identify the inhibiting factors in the implementation of the Electronic Identity Card (e-KTP) service by the Department of Population and Civil Registration Indragiri Hulu Regency. This study uses the

Pasuraman theory (Makmur & Thoha, 2017) which consists of: Tangible (direct evidence), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (guarantee), and Empathy (attention). The research method used is qualitative with a phenomenological approach, and the data sources used are primary data and secondary data, with data collection techniques namely observation, interviews, literature review, and documentation. The results of this study indicate that the service of Electronic Identity Cards (e-KTP) by the Department of Population and Civil Registration of Indragiri Hulu Regency from the aspects of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy has not been implemented properly. In addition, employees who work at the Department of Population and Civil Registration of Indragiri Hulu Regency have not been able to provide services in accordance with the expectations and desires of the community.

Keywords: *Electronic Identity Card Service, Disdukcapil Kab. Indragiri Hulu*

1. PENDAHULUAN

Program e-KTP diluncurkan oleh Kementrian dalam Negeri Republik Indonesia, program e-KTP di Indonesia telah dimulai sejak tahun 2009 dengan ditunjuknya empat kota sebagai proyek percontohan nasional yaitu Padang, Makasar, Yogyakarta, dan Denpasar. Sedangkan e-KTP di Kabupaten/Kota lainnya secara resmi diluncurkan Kementrian dalam Negeri pada bulan Februari tahun 2011. E-KTP ini memiliki banyak terobosan baru dari mulai bahan terbuat dari PVC/PC, pengawasan dari verifikasi pegesehan dari tingkat terendah RT/RW dan seterusnya, data yang dicetak dengan komputer dan nomor serial khusus.

Pelaksanaan program e-KTP pada tahun 2011 dibagi dalam dua tahap. Pelaksanaan tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 Kecamatan dan 197 Kupaten/Kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 Kabupaten/Kota lainnya di Indonesia. Secara keseluruhan pada akhir 2012 ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk ssudah memiliki e-KTP dan dari awal sampai akhir tahun 2013 perekaman data penduduk tetap berlanjut sampai seluruh penduduk Indonesia wajib e-KTP terekam data pribadinya.

Dalam hal pelayanan e-KTP masyarakat menginginkan pelayanan yang berkualitas, hal ini dapat dilihat dari prosedur yang ditetapkan aparaturnya pemerintah kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan serta sikap aparaturnya yang bertugas bersahabat dan ramah kepada masyarakat yang memerlukan bantuan. Adapun Standar Operasional Pelayanan (SOP) dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu .

Memperlihatkan jumlah penduduk yang baru memiliki e-KTP di Kabupaten Indragiri Hulu sebanyak 307.975. Jumlah tersebut belum sesuai dengan target yang diberlakukannya e-

KTP tahun 2022 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu. Sedangkan jumlah penduduk yang belum memiliki e-KTP di Kabupaten Indragiri Hulu sebanyak 2.995, Sebagian penduduk yang belum memiliki e-KTP berasal dari pindahan luar Kabupaten dan proses pencetakan masih berjalan. Serta faktor tingkat kepaahaman masyarakat yang masih kurang akan pentingnya memiliki dokumen kependudukan, hal ini terlihat dari hasil observasi dan wawancara dengan masyarakat.

Sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu juga dituntut agar memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat, oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu menerapkan pelayanan e-KTP di beberapa sekolah. Permasalahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu kurang pahamiannya masyarakat tentang pembuatan e-KTP, hal tersebut dilihat dari hasil observasi dan wawancara dengan masyarakat. Selain itu masih banyak masyarakat yang belum mengurus e-KTP dan belum memiliki e-KTP, serta server internet yang seringkali tidak stabil sehingga hasil perekaman e-KTP tidak sempurna dan menghambat trealisasiannya jumlah penduduk yang wajib e-KTP di Kabupaten Indragiri Hulu. Hal tersebut sesuai dari hasil wawancara dengan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan fenomenologi. Bogdan dan Taylor dalam (Moleong, 2010), mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang diamati. Penelitian kualitatif juga merupakan penelitian untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian berupa perilaku, cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aparatur pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, karena salah satu fungsi aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan tugas-tugas pemerintah yang baik sebagai abdi masyarakat adalah memberikan pelayanan secara berkesenambungan yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat dalam kepuasan publik. Untuk meningkatkan mutu pelayanan dalam mendukung pencapaian visi misi pemerintah, yang sangat erat hubungannya dengan pemerintahan Desa dan Kelurahan sebagai ujung tombak dan tolak ukur keberhasilan pembangunan suatu Daerah. Sehingga dalam hal ini pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk melayani kebutuhan masyarakat, salah satunya dalam administrasi kependudukan.

Penulis dapat disimpulkan, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal tersebut bisa dilihat dari beberapa keluhan masyarakat tentang tidak acuhnya pegawai dalam melayani masyarakat pada saat pembuatan e-KTP ataupun pembuatan dokumen kependudukan lainnya.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari aspek empathy pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu pegawai harus mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Karena dalam setiap pelayanan harus adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan, dan melayani masyarakat dengan baik merupakan tanggung jawab bagi semua pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu.

Faktor Penghambat dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu.

Saat ini penulis menarik kesimpulan bahwa keadaan sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan publik yang belum terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan. Seperti belum terpenuhinya tempat pelayanan dengan sarana di ruang tunggu serta belum ditunjang dengan fasilitas-fasilitas yang dapat menciptakan suasana nyaman bagi masyarakat pada saat melakukan pembuatan e-KTP ataupun pembuatan dokumen kependudukan lainnya. Serta ruang tunggu yang belum sesuai dengan volume kedatangan masyarakat, dan kurang tersedianya tempat duduk serta meja untuk masyarakat menulis. Selain itu tempat sampah dan pendingin ruangan yang belum tersedia.

Sehingga proses pelayanan belum terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan, serta belum terpenuhinya pelayanan dengan fasilitas yang dapat menciptakan suasana kenyamanan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan. Dalam menjalankan aktifitas atau kegiatan, adanya sarana dan prasarana tentunya sangat membatu kelancaran serta efisiensi proses pelayanan, pada dasarnya fungsi dari sarana dan prasarana tergantung pada penggunaan dan bidangnya.

KESIMPULAN

Pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu belum terlaksana dengan baik, yang berkaitan dengan fasilitas yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu belum sepenuhnya memberikan kesan positif dan masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik, seperti ruang tunggu yang tersedia belum cukup menampung masyarakat saat mengurus e-KTP ataupun mengurus dokumen kependudukan lainnya. Reliability, belum baik serta belum sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Karena keterlambatan pegawai dalam kesiapan, dan kecepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dan pegawai kadang tidak ada diruangan pada saat ingin ditemui. Responsiveness (Daya Tanggap), belum terlalu tanggap dan respon dalam menangani keluhan masyarakat, dan sikap pegawai yang masih mengoper-oper masyarakat kepada pegawai lainnya, serta pemberian informasi juga kurang jelas, sehingga membuat masyarakat tidak mengerti. Assurance, dari sikap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu belum cukup baik. Hal itu terlihat dari sikap pegawai yang tidak ramah serta ketidaknyamanan masyarakat saat menerima pelayanan yang diberikan. Empathy, perhatian pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat belum berjalan dengan baik, dan tingkat kepedualian pegawai juga kurang pada saat masyarakat bertanya dalam pembuatan e-KTP ataupun pembuatan dokumen kependudukan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ahmad, Jamaluddin. 2015. Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi. Yogyakarta: Gava Media.
- Bambang Prasetyo, dan Lina Miftahul Jannah. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta : PT. Raja Grafindo.
- Bogdan dan Taylor. 2010 J. Moleong, Lexy. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remadja Karya.

- Creswell, J. W. 2010. Research design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus. 2021. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gadjha Mada University Press.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Indiahono, Dwiyanto. 2017. Kebijakan Publik (Ed 1). Yogyakarta: Gava Media.
- Kadir, Abdul. 2019. Modul Pelatihan Aplikasi Sistem Administrasi Pemerintahan Desa Terpadu. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Kasmir. 2010. Manajemen Perbankan. Jakarta : PT. Raja Grafindo.
- Kotler, Philip dan AB. Susanto. 2001. Manajemen Pemasaran Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.
- Lexy Meleong. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : Rema Karya.
- Moeljono, Djokosantoso. 2003. Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Moenir, H.A.S. 2014. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara.
- Muluk, Khairul. 2008. Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah. Jatim: Bayumedia Publisng.
- Mursyidah, Lailul dan Ilmi Usrotin Choiriyah. 2020. Manajemen Pelayanan Publik. Jawa Timur : Umsida Press.
- Rahmadan Muhammad Fitri, dkk. 2020. Pelayanan Publik. Yayasan Kita Menulis.
- Simamora, Henry. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Bumi Askara.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suharmi Arikunto. 1990. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Tim Penyusun, Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta : Balai Pustaka.
- Surjadi. 2017. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung : Reifika Aditama.
- Suratman dan Philips. 2014. Metode Penelitian Hukum. Bandung: Alfabet.

JURNAL

- Koko Mulyanto Angkat, Abdul Kadir, & Isnaini. 2017. Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dair. Jurnal Administrasi Publik.
- R. Vivi Olivia Reindra Lestari, Zaili Rusli dan Febri Yuliani. Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Universitas Riau. 2020
- Riko Riyanda. Faktor-faktor yang Menghambat Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Universitas Putra Batam. 9 (2)

- Yurri Apriana Rudiansyah, Gili Argenti dan Kariena Febriantini. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Masa Pandemi Covid 19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Universitas Singaperbangsa, Kerawang. 2021.
- Sudana, Robby and Zulkarnaini Zulkarnaini. Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung di UPT Perpustakaan Universitas Riau. Diss. Riau University, 2016
- Wilige Eko Raharjo. 2007. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Bidang Administrasi kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. eJournal Administrasi Neagra.