

KEBIJAKAN PELAYANAN E-KTP
(Studi tentang Kualitas Pelayanan e-KTP di Kecamatan Rungkut)

Nur Taufiq, Joko Widodo, Supri Hartono

nurt@gmail.com, jokowi@gmail.com, suprihartono@yahoo.co.id

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

ABSTRACT

The quality of public service of making e-ID card is a form of public service needed by society as personal identity. In the context of making e-ID card in Rungkut District Office of Surabaya City still found the complaints of the community. These complaints include the timing of incorrect e-ID card making. The formulation of the problem in this research is "How is the quality of e-ID card service for the people in Rungkut Sub-district of Surabaya City". The purpose of this study is to find out how the quality of e-ID card service for the community in Rungkut Sub-district, Surabaya City. The method used in this research is descriptive method with qualitative approach. Technique of data collecting done by questioner to 60 respondents, observation, and document. Based on the result of research, it can be concluded that the quality of e-ID card making service in Rungkut District Office that get good value is service requirement, service procedure, fairness of cost, courtesy and friendliness, service announcement, complaint procedure, suggestion and input, employee response. Those who get less value are service time, cost match, service result, officer ability, responsibility officer, disciplinary officer.

Keywords: E-ID Card Service, Quality of Service, Qualitative

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik pembuatan e-KTP merupakan bentuk layanan publik yang dibutuhkan masyarakat sebagai identitas pribadi. Pada konteks pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Rungkut Kota Surabaya masih di temukan keluhan-keluhan masyarakat. Keluhan-keluhan tersebut antara lain waktu penyelesaian pembuatan e-KTP yang tidak tepat. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana kualitas pelayanan e-KTP bagi masyarakat di Kecamatan Rungkut Kota Surabaya". Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan e-KTP bagi masyarakat di Kecamatan Rungkut Kota Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner terhadap 60 orang responden, observasi, dan dokumen. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Rungkut yang mendapatkan nilai baik adalah persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kewajaran biaya, kesopanan dan keramahan, maklumat pelayanan, tata cara pengaduan, saran dan masukan, respon pegawai.

Yang mendapatkan nilai kurang adalah waktu pelayanan, kesesuaian biaya, hasil pelayanan, kemampuan petugas, tanggungjawab petugas, kedisiplinan petugas.

Kata Kunci: Pelayanan E-KTP, Kualitas Pelayanan, Kualitatif

Pendahuluan

Pemerintah pusat tidak akan bisa melayani masyarakat dengan baik tanpa adanya kinerja yang baik dari pelayanan publik masyarakat di suatu daerah. Adanya otonomi daerah yang memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah dapat membantu memperlancar pelayanan kepada masyarakat di setiap daerah. Semakin mengerucutnya sebuah instansi pemerintah yang melayani masyarakat akan mempermudah pengembangan potensi suatu daerah tersebut. Selain itu sumbangan kinerja pemerintah daerah dalam melayani masyarakat lebih cepat dirasakan oleh masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan pada masyarakat, pemerintah perlu memonitoring kinerja dari instansi-instansi yang secara langsung melayani masyarakat dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Keluhan masyarakat secara nasional telah ditampung dan ditindaklanjuti oleh Ombudsman Republik Indonesia yang merupakan lembaga pemerintah yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh negara.

Kartu Tanda Penduduk elektronik atau *electronic*-KTP (e-KTP) adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi (Wikipedia) Program e-KTP di latar belakang oleh sistem pembuatan KTP nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan menggandakan KTP-nya. Oleh karena itu, didorong dengan pelaksanaan pemerintahan elektronik (*e-Government*) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia merupakan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau e-KTP.e-KTP

atau KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya (Pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Adminduk). Manfaat e-KTP diharapkan dapat dirasakan sebagai berikut:

1. Identitas jati diri tunggal,
2. tidak dapat dipalsukan,
3. Tidak dapat digandakan,
4. Dapat dipakai sebagai kartu suara dalam pemilu atau pilkada

Tugas pokok Pemerintahan pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Demikian juga dengan Pemerintah Kecamatan yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, Pemerintah Kecamatan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan.

Hal ini terutama berkaitan dengan baik buruknya sumber daya aparatur pemerintahan yang profesional. Berdasarkan informasi diatas pelaksanaan pembuatan e-KTP belum sesuai dengan harapan masyarakat, terdapat permasalahan dalam pelayanan pembuatan e-KTP diantaranya pengurusan e-KTP memakan waktu yang cukup lama, prosedur yang berbelit-belit. Berdasarkan uraian tersebut penulis ingin mengangkat permasalahan di Kantor Kecamatan Rungkut salah satunya mengenai kualitas pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Rungkut.

Metode

Tipe penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif, yakni suatu jenis penelitian dimana data yang diperoleh disajikan dalam bentuk kata-kata dan gambar bukan angka-angka. Penggunaan jenis penelitian kualitatif karena ada pertimbangan: Pertama, jenis penelitian deskriptif merupakan bagian dari karakteristik pendekatan kualitatif. Dalam penelitian kualitatif dibutuhkan deskriptif dengan kata-kata atau gambar, dan bukan data yang berupa angka-angka. Kedua, relevansi penelitian deskriptif dengan obyek penelitian, yakni karakteristik latar belakang dan sistem sosial di Kecamatan Rungkut. Jenis penelitian ini diharapkan dapat menggambarkan fakta-fakta yang akurat sesuai dengan fenomena sosial yang ada.

Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah melalui pendekatan kualitatif. Artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari questioner, naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya. Sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita empirik di balik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas.

Oleh karena itu penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah dengan mencocokkan antara realita empirik dengan teori yang berlaku. Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Rungkut. Betapa berartinya suatu fokus dalam penelitian ini yang menggunakan acuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif tentang kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Rungkut. Sehingga peneliti berusaha untuk menggali, mengungkapkan, kemudian mendiskripsikan. Hasil dari penelitian ini dapat dinilai bahwa unsur penilaian yang dapat nilai tertinggi adalah maklumat pelayanan. Maklumat pelayanan ini dilihat dari tingkat kesesuaian penyediaan

pelayanan dengan maklumat yang ditetapkan oleh Kecamatan Rungkut dengan kata lain petugas di kecamatan rungkut menyatakan bahwa mereka beserta petugas yang lain sanggup dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan maklumat yang telah dibuat bersama.

Nilai unsur yang terendah yaitu waktu pelayanan. Hal ini karena yang terjadi di kecamatan pada saat pengurusan E KTP waktu terlalu berbelit dan lambat. Faktor lain yang menyebabkan lambatnya waktu pelayanan yaitu sebelum pengurusan di kecamatan, masyarakat harus terlebih dahulu mengurus beberapa syarat di pihak RT/RW, Kelurahan. Nilai IKM yang mendapat nilai baik lainnya adalah persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kewajaran biaya, kesopanan dan keramahan, maklumat pelayanan, tata cara pengaduan, saran dan masukan, respon pegawai. Nilai IKM yang mendapat nilai kurang yaitu waktu pelayanan, kesesuaian biaya, hasil pelayanan, kemampuan petugas, tanggungjawab petugas, kedisiplinan petugas. Berdasarkan penelitian, unsur yang mendapat nilai kurang baik seperti dijelaskan diatas dikarenakan oleh waktu pelayanan yang dilambatkan oleh petugas pelayanan khususnya pada pelayanan E-KTP. misalnya di SOP ditentukan 1 jam pelayanan untuk pengurusan E-KTP namun dalam pelaksanaannya menjadi berjam-jam bahkan berhari-hari. Kelambatan tersebut dikarenakan ada petugas yang berwenang sedang melaksanakan tugas keluar kantor, sehingga masyarakat harus menunggu. Faktor lain yang mempengaruhi yaitu persyaratan yang belum lengkap sehingga masyarakat harus berusaha untuk memenuhi persyaratan tersebut terlebih dahulu.

Masalah yang lain yaitu kesesuaian biaya yang tidak sesuai dengan ketentuan. Ketidaksesuaian ini dikarenakan oleh biaya lain-lain yang dikeluarkan, misalnya fotocopy, bahan bakar kendaraan, bahkan ketidaksesuaian pembayaran pelayanan. Hal yang pernah terjadi menurut narasumber yang ditemui yaitu petugas pelayanan meminta biaya lebih dengan alasan biaya perasional (fotocopy, scan) dan lain – lain. Dalam hal kemampuan petugas, masyarakat menilai kurang memuaskan, terlihat bahwa petugas belum menguasai pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat. tanggungjawab petugas dan kedisiplinan petugas juga masih

menunjukkan sikap ingin dihormati, dan tidak memberikan informasi yang jelas kepada warga, dengan demikian menyebabkan masyarakat kurang percaya terhadap para petugas pelayanan di kecamatan rungkut.

Dalam mengatasi masalah diatas, maka solusi yang dapat diusulkan adalah sebaiknya pemerintah harus berorientasi atau mementingkan kebutuhan dan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan harus diperbaiki dengan menerapkan *good governance* (pemerintahan yang baik) pemerintah memantau dan mengawasi pelaksanaan pelayanan publik khususnya pembuatan e-KTP telah berjalan dengan baik atau belum. Yang perlu dilakukan kantor kecamatan yaitu mempertegas waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, misalnya “satu orang maksimal pelayanan 30 menit”. Namun kantor kecamatan juga harus terus melakukan sosialisasi terhadap prosedur dan syarat-syarat pengajuan pelayanan. Sehingga masyarakat tidak harus bolak-balik ke kantor ketika persyaratannya kurang.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, maka Kantor Kecamatan juga harus mempertegas dalam kesempatan petugas pelayanan yang ingin mencoba untuk menaikkan biaya pelayanan. Maka kantor kecamatan harus melengkapi sarana dan fasilitas termasuk diantaranya yaitu mesin fotocopy, dan kotak saran yang dapat digunakan penerima layanan untuk memberikan kritik dan saran terhadap pembuatan e-KTP. Kemampuan, tanggungjawab, dan kedisiplinan petugas dapat ditingkatkan dengan cara pemberian pelatihan SDM, sosialisasi Standar pelayanan. Selain kantor kecamatan, pemerintah juga harus melakukan pengawasan dan evaluasi setiap kantor kecamatan yang ada di Surabaya. Masyarakat berharap agar pelayanan e-KTP lebih cepat, nyaman dan bermasyarakat. Jika dikaitkan dengan pemanfaatan teknologi maka kecamatan rungkut harus bersikap terbuka dan mampu menerima teknologi. Misalnya pelayanan dengan memanfaatkan teknologi internet sehingga dapat lebih efektif dan efisien.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa nilai IKM yang semakin tinggi, menunjukkan kualitas pelayanan yang baik. IKM merupakan data dan informasi yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif atas pendapat masyarakat dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Rungkut Kota Surabaya dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai baik dapat dilihat dari unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kewajaran biaya, kesopanan dan keramahan, maklumat pelayanan, tata cara pengaduan, saran dan masukan, dan respon pegawai.
2. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai kurang baik dapat dilihat dari unsur waktu pelayanan, kesesuaian biaya, hasil pelayanan, kemampuan petugas, tanggungjawab petugas, dan kedisiplinan petugas.
3. Untuk mengatasi masalah unsur yang belum sesuai dengan keinginan. Dan harapan masyarakat tersebut, dan sekaligus untuk meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Rungkut Kota Surabaya diajukan dalam beberapa rekomendasi

Daftar Pustaka

- Abdul Wahab, Solichin (2008). *Analisis Kebijakan dari formulasi ke implementasi kebijaksanaan negara*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ahmad, T.A., & Hambali. (2013). *Implementasi Kebijakan Program e-KTP di Kecamatan Purwosari Kabupaten Pasuruan*. Universitas Yudharta Pasuruan.
- Ardi, P., Agung, S., & Ach, B.S. (2013). *Evektivitas Pelayanan Program E-KTP pada Masyarakat*. Universitas Tribhuana Tungadewi.
- Augusty, Ferdinand. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan. Penerbit Universitas Diponegoro. Azwar,

- Boediono, (1999), *Teori Pertumbuhan Ekonomi*, Yogyakarta: BPFE Fandy Tjiptono, (2004), *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, Andi,. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality and Satisfaction*. (ed 3). Yogyakarta.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Lukman, (2000), *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA-LAN.
- Keputusan Menteri Pendaygunaan Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 16 Tahun 2014
- M.Irfan Islamy. (2009). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakanaksanaan Negara*. Jakarta. :Bumi Aksara.
- Moenir, A. S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.Nazaruddin. (2013). *Evektivitas Pelayanan Kebijakan Program e-KTP (Studi Pelaksanaan Perekaman Data Di Kabupaten Hullu Sungai Utara)*. Universitas Lambung Mangkurat.
- Nurjihan. (2016). *Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Kantor Kecamatan Samarinda Kota di Kota Samarinda*. eJournal Ilmu Pemerintahan 294-305.
- Peraturan Menteri Pendaygunaan Negara Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan. Pelayanan Publik
- Pasolong,Harbani.2007.*Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta. Rika, Damayanti. (2015). *Implementasi e-Goverment e-KTP*.
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, achmad. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Suci, F. (2013). *Strategi Pemerintahan Kecamatan Gaping dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Sinambela, Dr. Lijan Poltak, dkk, 2006, *Reformasi Pelayan Publik Teori, Kebijakan & Implementasi*, PT bumi Aksara, Jakarta.

Suharno. 2010. *Marketing in Practice*. edisi pertama, penerbit Graha Ilmu,. Yogyakarta

Wahab, Solichin Abdul. (2014). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Widodo, Joko. (2001). *Good Governance: Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cedeikia. Surabaya.

_____. (2013). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Cetakan ke Sembilan. Malang: Bayumedia Publishing

Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik :Teori dan Proses*. Yogyakarta: Med. Press (Anggota IKAPI).