EFEKTIVITAS PELAYANAN E-KTP DI KECAMATAN CIPAKU

Ihsyal Maulana¹, Endah Vestikowati², R. Rindu Garvera³

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia¹⁾²⁾³⁾

e-mail: isalmaulana66@gmail.com

Submitted: 10-11-2024, Reviewed: 15-11-2024, Published: 29-11-2024

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi Efektivitas Pelayanan e-KTP di Kecamatan Cipaku belum optimal. Hal itu terlihat dari beberapa indikator masalah yaitu masih adanya keterlambatan waktu dan informasi dari pihak kecamatan dalam hal pembuatan e-KTP. Metode yang digunakan adalah kualitatif. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 5 orang. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik pengolahan/analisis data dalam penelitian ini yaitu, reduksi data, tampilan data verifikasi kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Efektivitas Pelayanan e-KTP di Kecamatan Cipaku secara umum kurang berjalan dengan optimal sesuai dengan tiga faktor untuk mengetahui efektivitas pelayanan menurut Untuk mengatasi hambatan-hambatan dilakukan upaya-upaya diantaranya meningkatkan ketepatan waktu dalam pembuatan e-KTP, meningkatkan ketelitian dan responsivitas pegawai dalam proses pelayanan, serta pentingnya pemberi layanan memberikan layanan yang efektif tidak berbelit-belit sehingga memudahkan masyarakat pemohon dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Cipaku.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Efektivitas, e-KTP, Masyarakat*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan parameter penilaian dari kualitas pelayanan publik untuk menjalankan tugas dan fungsinya. Penilaian baik tidaknya suatu pelayanan dilihat dari seberapa jauh pelayanan publiknya sesuai akan harapan, keperluan dan kebutuhan masyarakat. Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dimana pelayanannya selaras akan peraturan perundang-undangan setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang dan pelayanan administratif yang di selenggarakan oleh pelayanan publik.

Kabupaten Ciamis sebagai salah satu daerah otonom selalu dituntut untuk melaksanakan kewenangannya dengan memberikan kesejahteraan kepada masyarakat, bangsa dan negara yang mencerminkan lewat kinerja aparatur pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan pertumbuhan serta peningkatan kebutuhan masyarakat. Titik berat otonom daerah yaitu Kecamatan, dimana kecamatan merupakan pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat secara langsung.

Efektivitas, dalam Richard M. Streets (1980:1) efektivitas memiliki asal dari kata efektif, yakni sebuah pekerjaan dinyatakan efektif apabila sebuah pekerjaan mampu menghasilkan satu output (keluaran). Untuk itu, pelayanan publik dapat dikatakan efisien apabila masyarakat menikmati kemudahan pelayanan prosedur. Hal ini terlihat dari banyaknya pengaduan dan himbauan dari masyarakat, baik langsung maupun tidak langsung. Kecenderungan ini terjadi karena masyarakat belum diposisikan sebagai pihak “pelayanan”.

Hal ini berdampak negative terhadap perkembangan kualitas pelayanan. Artinya, terabaikannya upaya peningkatan pelayanan, kurangnya pelayanan dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Cipaku. 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 didalamnya Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup, Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2006, Pasal 13 UU tentang Adminduk.

Dengan demikian, pelaksanaan e-KTP dipandang sangat relevan dengan rencana pemerintah dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berbasis teknologi untuk mendapatkan hasil data kependudukan yang lebih tepat dan akurat, e-KTP merupakan KTP nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden Nomor 26 tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional, dan Peraturan Presiden No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009. Pemerintah perlu melaksanakan program tersebut dengan sebaik-baiknya, sehingga nantiinya akan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintah dan swasta karena e-KTP dibuat dengan sistem komputer, sehingga dalam penggunaannya nanti diharapkan akan lebih mudah, cepat dan akurat. Pemerintah membuat kebijakan program e-KTP baik bagi masyarakat, bangsa dan Negara dimaksud agar terciptanya tertib administrasi.

Kecamatan Cipaku memiliki pelayanan publik dalam hal pembuatan e-KTP. Kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Cipaku menjadi perhatian besar bagi banyak orang, dan masyarakat dari semua disiplin ilmu dapat merasakan langsung dampaknya, sehingga masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan yang dirasakan. Masih banyak masyarakat yang mengeluh tentang banyaknya hambatan pembuatan e-KTP di Kecamatan Cipaku terutama dalam hal waktu. Kepastian waktu merupakan salah satu hal penting dalam suatu pelayanan publik. Hal itu dapat dijelaskan berdasarkan ketepatan waktu

dalam terselesaikan proses pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Untuk menentukan baik buruknya pelayanan e-KTP di Kecamatan Cipaku, tentunya harus ada kepastian waktu yang jelas, sehingga layanan yang diberikan dapat terukur. Masyarakat juga mengeluh tentang kurangnya informasi dari pihak Kecamatan Cipaku tentang persyaratan pembuatan e-KTP. Sehingga masyarakat sering kurang membawa persyaratan untuk pembuatan e-KTP.

Kecamatan Cipaku juga mempunyai kendala tersendiri dalam pembuatan e-KTP terutama dalam hal tenaga kerja dan ketersediaan bahan utama untuk pembuatan e-KTP. Untuk permasalahan tenaga kerja Kecamatan Cipaku hanya memiliki satu pegawai yang ahli dalam bidang pembuatan e-KTP sedangkan permintaan dari masyarakat setiap harinya selalu ada yang membuat e-KTP, sehingga masyarakat perlu antri untuk membuat e-KTP yang dapat memakan waktu lumayan lama. Untuk masalah ketersediaan bahan utama Kecamatan Cipaku sering kehabisan bahan utama untuk pembuatan e-KTP yaitu Blangko. Pihak kecamatan juga tidak bisa menentukan kapan tersedianya blangko tersebut, karena kuota daerah untuk mendapatkan blangko tersebut bukan berdasarkan kebutuhan tetapi perhitungan kalkulasi dari Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri, dengan melihat antrian dan perekaman yang sudah dilakukan. Banyak penduduk yang belum memperoleh e-KTP dan hanya digantikan dengan surat keterangan di kertas biasa yang mudah rusak, sobek bahkan hilang.

KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan e-KTP merupakan salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan administrasi kependudukan yang efisien, terintegrasi, dan akurat. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, e-KTP berfungsi sebagai identitas resmi yang memiliki sistem keamanan berbasis biometrik untuk mencegah duplikasi data. Efektivitas pelayanan e-KTP dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti ketersediaan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, serta mekanisme pelayanan yang transparan dan akuntabel. Penelitian sebelumnya oleh Rahman (2020) menunjukkan bahwa pelaksanaan e-KTP sering terkendala oleh minimnya sarana dan prasarana, seperti perangkat cetak dan koneksi jaringan yang kurang stabil, terutama di wilayah pedesaan.

Di Kecamatan Cipaku, efektivitas pelayanan e-KTP juga bergantung pada partisipasi masyarakat dan kinerja aparatur pemerintahan. Studi oleh Sari et al. (2021) menyebutkan bahwa keberhasilan pelayanan e-KTP di daerah terpencil, seperti Cipaku, memerlukan inovasi pelayanan yang memudahkan akses bagi warga, misalnya dengan sistem jemput bola atau layanan keliling. Selain itu, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan e-KTP sangat dipengaruhi oleh kecepatan proses, keramahan petugas, dan pengurangan biaya yang tidak perlu. Pendekatan

kolaboratif antara pemerintah kecamatan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) menjadi kunci dalam mengatasi hambatan struktural yang sering muncul.

Kajian lain oleh Badan Pusat Statistik (2022) mengungkapkan bahwa penyediaan informasi yang jelas dan sistem antrian berbasis digital dapat meningkatkan efisiensi pelayanan e-KTP. Kecamatan Cipaku dapat belajar dari praktik terbaik di daerah lain yang telah berhasil menerapkan sistem informasi yang terintegrasi. Dengan mengoptimalkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), proses administrasi dapat dipercepat, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama. Secara keseluruhan, efektivitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Cipaku akan semakin meningkat jika pemerintah dapat mengatasi hambatan teknis, meningkatkan kompetensi petugas, dan memperkuat kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan.

METODE

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat, kepercayaan orang yang akan diteliti. Dalam penelitian kualitatif segala sesuatunya tidak dapat diukur dengan angka dan teori yang digunakan dalam penelitian tidak dipaksakan untuk memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang telah diteliti (Emzir, 2010: 97). Penelitian jenis ini juga tidak menggunakan kuisioner sebagai instrument pengumpulan data, yang dimaksud dengan instrument pengumpulan data adalah penelitian itu sendiri.

Penelitian yang dilakukan berangkat dari permasalahan dalam lingkup peristiwa kegiatan orang-orang atau organisasi yang sedang berlangsung dan dapat diidentifikasi serta diverifikasi secara nyata pada saat berlangsungnya penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti terjun secara langsung ke lapangan untuk mengumpulkan sejumlah informasi yang dibutuhkan. Dalam rangka kepentingan pengumpulan data, teknik yang digunakan dapat berupa kegiatan observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi. Selanjutnya dilakukan analisis terhadap data yang telah didapatkan, untuk kemudian peneliti melakukan interpretasi dari data yang didapatkan dilapangan. Langkah selanjutnya adalah menyimpulkan dan melakukan verifikasi atau kritik terhadap sumber, apakah data tersebut valid atau tidak. Langkah terakhir adalah pelaporan hasil penelitian dalam bentuk tulisan dengan analisis secara deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik adalah suatu sistem bagi masyarakat yang perlu menjamin pemenuhan haknya atas pelayanan publik dan menjamin perlindungan pelayanan publik. Sistem pelayanan publik telah menghubungkan indikator-indikator untuk

menentukan efektivitas pelayanan. Efektivitas pelayanan publik dapat terwujud jika indikator proses pelayanan dapat memberikan dampak positif. Oleh karena itu, penulis menggunakan teori yang dikemukakan untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Cipaku.

Hasil dari penelitian ini diperoleh bahwa efektivitas pembuatan e-KTP di kecamatan cipaku belum berjalan dengan efektif. Hal ini disebabkan masih adanya keluhan masyarakat mengenai lamanya waktu pembuatan karena seringnya terjadi kendala di bagian teknis. Begitupula dengan hasil observasi yang dilakukan diketahui bahwa secara umum pelayanan e-KTP di Kecamatan Cipaku masih belum berjalan secara optimal dikarenakan kurangnya informasi mengenai syarat apa saja yang harus dibawa apabila ingin membuat e-KTP, seringnya terjadi kendala masalah internet, dan habisnya stok blanko sebagai bahan baku utama untuk pembuatan e-KTP.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan teori Sondang P. Siagian dalam Manajemen Sumber Daya Manusia yang menyatakan bahwa:

1. Faktor Waktu

Faktor Waktu Adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan. Hanya saja penggunaan ukuran tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif dari masing-masing individu yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

2. Faktor Kecermatan

Faktor kecermatan, dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberian layanan kepada pelanggan. Masyarakat akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi atau baik kepada pemberi layanan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat tetapi tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

3. Faktor Gaya Pemberi Layanan

Faktor gaya pemberian layanan, merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksudkan dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi layanan dalam memberikan jasa kepada masyarakat. Bisa saja masyarakat merasa tidak sesuai dengan gaya pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan karena masih berbelitbelit dan tidak terkendali secara efektif. Jika berbicara tentang suatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang di anut oleh orang yang bersangkutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang efektivitas pelayanan e-KTP di Kecamatan

Cipaku, dapat disimpulkan, yakni efektivitas Pelayanan e-KTP di Kecamatan Cipaku, masih kurang dilaksanakan secara optimal sesuai dengan tiga faktor untuk mengukur keberhasilan suatu pelayanan publik, yaitu Faktor Waktu, Faktor Kecermatan, dan Faktor Gaya Pemberi Layanan. Tetapi ada satu hal yang telah tercapai sesuai dengan keinginan masyarakat yaitu dari faktor kecermatan mengenai transparansi pelayanan dalam pembuatan e-KTP, masyarakat sudah sangat puas mengenai transparansi yang telah diberikan oleh pihak Kecamatan Cipaku, dilihat dari hasil wawancara dengan para narasumber tidak ada yang mengeluhkan mengenai transparansi.

Adapun faktor-faktor yang menjadi permasalahan atau hambatan-hambatan dalam hal ini terlihat masih adanya hambatan dalam pelaksanaannya seperti kurangnya sosialisasi mengenai pembuatan e-KTP baik dari pihak Kecamatan maupun dari pihak masyarakat yang tidak begitu paham tentang persyaratan yang harus dibawa untuk membuat e-KTP, kurangnya dukungan sarana dan prasarana baik dari segi jaringan yang sering tidak stabil maupun bahan utama untuk membuat e-KTP yaitu prangko yang sering kehabisan, terutama untuk faktor waktu masih menjadi masalah utama masyarakat dalam pembuatan e-KTP karena masih banyaknya kekurangan dalam segi sarana dan prasarana.

Oleh karena itu sudah adanya upaya yang dilakukan oleh pihak Kecamatan melalui pemberian pelayanan yang selalu maksimal untuk masyarakat, serta selalu melakukan pemeliharaan jaringan apabila jaringan mempunyai kendala dan tidak bosan untuk memberikan sosialisasi mengenai syarat pembuatan e-KTP pada setiap desa, serta selalu memperbaiki masalah yang sering dihadapi mengenai permasalahan sarana dan prasarana.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Mustanir. 2022. S.I.P., M.Si. *Pelayanan Publik*. Pasuruan: Qiara Media
- Dr. Ir. Farid Wadjudi. 2021. SE., MS. *Efektivitas Pelayanan Publik*. Purbalingga: Eureka Media Ksara.
- R. Rindu Garvera. Muhammad Bagus Adi Wicaksono. Muhammad Subhan Iswahyudi. 2023. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Sulur Pustaka.
- Prof. Dr. Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- S. Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. PT Bumi Aksara.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.

Sinambela, L. P. 2010. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta.

AG. Subarsono. 2005. Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.

Gustiana. R. Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan. JISPAR

Hasba. S, Bake. J, Tawai. A (2022). Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik. Vol. 13 No. 2. Publica

Nuraini, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol. Jurnal Inovasi Penelitian, 1(12), 2567-2574.

Perdana. A, Suprojo. A, Saleh. B. A. (2013). Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Vol. 2. JISIP

Tantowi, R. (2019). Standar Pelayanan Minimal (SPM) Sebagai Strategi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Review Terhadap Peraturan Pemerintah). Jurnal Samudra Ekonomika, 3(2), 175-185.

Triana, Y., Ulumudin, A., & Aida, N. (2019). analisis efektivitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut. Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik, 10(1), 25-34.

Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan