

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA LAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK YANG TERPADU (KADO TERINDAH) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SUKABUMI

Tuah Nur*¹, Detio Fikri Firjani², Nopia*³, Salma Salsabila Saumi⁴
^{1,2,3,4} Universitas Muhammadiyah Sukabumi

Article Info

Article history:

Received May 12, 2023

Revised June 08, 2023

Accepted June 14, 2023

Keywords:

Public Service

E-Government

E-KTP

ABSTRACT

Public services are all activities in the framework of fulfilling basic needs in accordance with the basic rights of every citizen and resident over goods, services and or administrative services provided by service providers related to public interests. Public service providers are institutions and public service officers, both Regional Governments and Regional Owned Enterprises that provide public services. Public Service Recipients are individuals or groups of people and or legal entities that have rights and obligations towards a public service. Meanwhile, according to the Decree of the Minister of Administrative Reform Number: Kep/25M.Pan/2/2004 concerning General Guidelines for Compiling the Community Satisfaction Index for Government Agencies Service Units. Public services are all service activities carried out by public service providers as an effort to fulfill the needs of service recipients, as well as in the framework of implementing statutory provisions. The effectiveness of the Sukabumi City Population and Civil Registration Office in making e-KTP which is integrated into the Most Beautiful Gift application, e-KTP is one of the government products that many people make, eKTP is a simple product but its function is extraordinary for Indonesian people, especially Sukabumi and in accordance with Presidential Decree Number 52 of 1997 that every resident who is 17 years old or has been married must have an Identity Card, even though the public knows about the importance of e-KTP there are still some people who are still lazy to make e-KTP on the grounds that they are not satisfied with public services at the Sukabumi City Population and Civil Registration Service, although in its manufacture it has been integrated into the application in reality on the ground there are still people who complain about the effectiveness of making e-KTPs at the Sukabumi City Population and Civil Registration service and it is clear that these are the factors that affect people who are not satisfied in public service at the Population and Civil Registry Office of Sukabumi City, the purpose of writing this article is to analyze the making of e-KTP in the Most Beautiful Gift application service.



Copyright © 2022 JRPA. All rights reserved.

Corresponding Author:

Nopia

Fakultas Ilmu Administrasi dan Humaniora

Universitas Muhammadiyah Sukabumi

Email: nopianopia001@gmail.com

1. INTRODUCTION

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima Layanan Publik adalah perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. Sedangkan menurut keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

E-KTP merupakan kartu identitas warga Negara Indonesia. Pada proses pembuatannya tidak dapat dilihat dari proses kesederhanaan. Tetapi menempatkan posisi para petugas pelayan publik untuk melayani dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi saat ini mengalami perkembangan yang begitu pesat, Kehidupan manusia saat ini tidak akan pernah terlepas dari yang namanya teknologi informasi. Kemajuan teknologi informasi menjadi sarana yang mampu mempermudah tugas dan pekerjaan manusia. Peran teknologi inilah yang telah membawa peradaban manusia memasuki era digital. Era digital telah mendorong inovasi-inovasi teknologi yang memberikan dampak perubahan fundamental terhadap kehidupan masyarakat dalam berbagai bidang, mulai dari bidang ekonomi, politik, sosial-budaya sampai masuk kedalam bidang penyelenggaraan pemerintah. Pemerintah sebagai organisasi publik, ditantang untuk menyesuaikan diri dan berinovasi ditengah era digitalisasi saat ini, dengan tetap memegang teguh prinsip-prinsip pelayanan publik. Karena seyogyanya penyelenggaraan pelayanan publik adalah kewajiban dari pemerintah yang dilaksanakan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif (UU Nomor 25 Tahun 2009).

Hadirnya konsep *e-government (elektronik government)* menjadi sebuah jawaban dalam menghadapi era digitalisasi saat ini. *E-government* menjadi sebuah sistem penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik yang mana dalam praktiknya pemerintah memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, sehingga hal tersebut dapat mempermudah proses pelayanan serta dinilai lebih efektif dan efisien dalam mencapai pelayanan publik yang prima. Dalam rangka menerapkan konsep *e-government*, pemerintah mengeluarkan kebijakan melalui Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Berdasarkan Perpres tersebut, penerapan *e-government* di Indonesia bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas, oleh karenanya dalam penerapan *e-government* di perlukan tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional. Di era maju nya teknologi pelayanan kepada masyarakat pun mengikuti perkembangan zaman, dengan adanya digitalisasi agar mempermudah proses pembuatan eKTP dan dokumen – dokumennya , sehingga masyarakat bisa mengajukan pembuatan dokumen pembuatan khususnya eKTP dari jarak jauh. Dan tentunya akan tercipta waktu yang efisien dalam proses pelayanan kepada masyarakat agar lebih teratur.

Keefektifitasan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi dalam pembuatan e-KTP yang terintegrasi dalam aplikasi Kado Terindah, e-ktip merupakan salah satu produk pemerintah yang banyak di buat oleh masyarkat, eKTP adalah produk sederhana namun fungsinya sangat luar biasa bagi masyarakat indonesia khususnya sukabumi dan sesuai dengan Keputusan Presiden Nomor 52 Tahun 1997 bahwa setiap penduduk yang berusia 17 tahun atau pernah menikah wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk, meskipun masyarakat tahu tentang pentingnya e-KTP masih ada sebagian masyarakat yang masih bermalas malasan membuat e-KTP dengan alasan kurang puasnya pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota sukabumi,meskipun dalam pembuatan nya sudah terintegrasi dalam aplikasi pada kenyataan di lapangan masih ada masyarakat yang mengeluhkan tentang keefektifitasan dalam pembuatan e-ktip di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi dan jelas inilah faktor yang mempengaruhi masyarakat kurang puas dalam pelayanan publik di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota sukabumi, tujuan dari penulisan Artikel ini yaitu untuk menganalisis pembuatan e-KTP pada layanan aplikasi Kado Terindah.



Gambar 1: Aplikasi Kado Terindah

Sumber : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi

Berdasarkan observasi awal peneliti mendapatkan fenomena masalah sebagai berikut :

1. Ketepatan Waktu Pelayanan

Salah satu penyebab baik buruknya prosedur pelayanan adalah ketepatan waktu pelayanan. Hal itu dapat dijelaskan berdasarkan keakuratan dan ketepatan waktu terselesaikannya proses pelayanan sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan pada Standar pelayanan, E-KTP masyarakat di janjikan selesai dalam jangka waktu 1 hari.

		4. Operator perekaman melakukan perekaman KTP-el dan merekam kepada Kabid. Pelayanan Pendaftaran Penduduk 5. Kabid. Pelayanan Pendaftaran Penduduk melakukan Validasi KTP-el dan menyerahkan kepada operator cetak KTP-el 6. Operator KTP-el melakukan pencetakan KTP-el untuk diberi
3.	Jangka Waktu	1 Hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	KTP Elektronik (KTP-el)
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui Kotak Saran Dapat langsung lewat telpone ke nomor : 0266 - 218268 Pengaduan online website : disdukcapil.sukabumikota.go.id Sosial media : Facebook : disdukcapil.kotasmi Instagram : @disdukcapil_kotasmi

Gambar 2. Standar pelayanan E-KTP

sumber : <http://disdukcapil.sukabumikota.go.id/>

2. Masih kurang jelasnya sosialisasi masyarakat akan aplikasi Kado Terindah

Kurang jelasnya sosialisasi adalah salah satu faktor yang menghambat efektivitas pelayanan DisDukcapil terhadap masyarakat, seperti contoh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi hanya memerikan brosur untuk pengenalan layanan aplikasi kado terindah sehingga masih banyak masyarakat yang mengeluh tidak bisa menggunakan aplikasi kado terindah.

Tabel 1. Angka Pengajuan E-ktip secara offline/Langsung dan melalui Aplikasi Tahun 2021

BULAN	OFFLINE/LANGSUNG	APLIKASI KADO TERINDAH
Januari	3153	1
Ferbruari	2799	538
April	3250	885
Maret	3237	910
Mei	3244	779
Juni	4620	1030
juli	2113	704
Agustus	3915	1106
September	3526	1100
Oktober	3222	893
November	3363	965
desember	3381	935

3. Sarana dan Prasarana

Sarana pelayanan adalah faktor penting untuk terciptanya kualitas pelayanan yang baik. Faktor sarana pelayanan antara lain peralatan, perlengkapan, alat bantu, gedung dan komunikasi. Fasilitas yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Sukabumi dalam pelayanan pembuatan E-KTP menunjukkan belum mendukung. Hal tersebut dikarenakan minimnya fasilitas khususnya ruang tunggu dan alat rekam data E-KTP yang tidak sebanding dengan jumlah warga pembuat E-KTP. Dan ketika hujan kawasan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota sukabumi terendam banjir karena kawasan nya berada di bawah. Hal itulah yang menjadi kendala dari pelayanan pembuatan E-KTP di Kota Sukabumi yang mengakibatkan masyarakat tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kota sukabumi.

2. METHOD

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, sifat penelitian ini adalah deskriptif yang dimana penelitian dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Pendekatan penelitian kualitatif dilakukan secara proses siklus atau melingkar (Cyclical), bukan proses linier. Oleh sebab itu penelitian kualitatif juga berpedoman kepada paradigma pluralistic atau beragam teknik pengumpulan data yang dapat digunakan, untuk dapat memberikan rangkaian bukti yang diperlukan untuk meningkatkan validitas data yang dikumpulkan (Spradley dalam Sugiyono, 2011). struktural dan fungsional (Sudjarwo dalam Sujarweni, 2014) Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan atau organisasi tertentu dalam suatu keadaan konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif dan holistik.

3. RESULTS AND DISCUSSION

Kartu tanda penduduk yang terpadu (Kado Terindah) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi, di nilai keberhasilan dari efektivitasan pelayanan publik yang menggunakan teori dari Sondang P. Siagian (1997) efektivitas pelayanan dapat diukur dari 3 faktor yaitu :

a. Faktor Waktu

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. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terkait ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan sudah sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat akan sangat berpengaruh dari kinerja yang diberikan dan waktu pelayanan yang tepat dan cepat. Hasil dari penelitian ini dengan faktor waktu menyebutkan bahwa ketepatan dan kecepatan dari pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku, namun masih ada pelayanan yang membutuhkan waktu lebih lama tergantung jenis pelayanan yang diajukan misalnya dalam pembuatan KTP hilang.

b. Faktor Kecermatan

Kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi atau sebuah instansi yang memberikan pelayanan. Masyarakat akan 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.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah peneliti lakukan, dalam faktor kecermatan ini pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi telah baik dalam ketelitian bekerja. Dalam melakukan observasi, peneliti menemukan kekurangan yakni masih adanya kesalahan dalam *input* data di e-KTP.

Hal ini tetap mendapatkan respon positif dari masyarakat karena pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi bertanggung jawab penuh agar tidak mengecewakan masyarakat dan melakukan pelayanan dengan baik.

c. Faktor Gaya Pemberian Layanan

Gaya pemberian layanan merupakan 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.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat dikatakan gaya pemberian pelayanan publik pada pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi sudah

mengikuti aturan yang sesuai dengan pembagian sistem dan mekanisme yang telah ditentukan sehingga dapat memudahkan Pegawai dalam melayani masyarakat.

4. CONCLUSION

Ketepatan waktu dalam pengerjaan e-KTP para Pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Sukabumi telah di katakan efektif yang mana pada fakta di lapangan aplikasi kado terindah memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Tingkat ketelitian dan responsivitas pegawai dalam proses pelayanan publik perlu ditingkatkan lagi, sehingga masyarakat bisa lebih merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Gaya pemberian pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Leok 1 sudah mengikuti aturan yang sesuai dengan pembagian system dan mekanisme yang telah ditentukan sehingga dapat memudahkan masyarakat dan Pegawai dalam melayani masyarakat

Adapun saran yang dapat dikemukakan peneliti sebagai bahan masukan untuk lebih meningkatkan mutu dan manfaat dari penelitian ini diharapkan agar Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Sukabumi dapat meningkatkan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pengerjaan e-KTP dan memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang adanya aplikasi penunjang yaitu kado terindah sehingga pelayanan dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Meningkatkan ketelitian dan responsivitas pegawai dalam proses pelayanan dan mengevaluasi setiap kekurangan dan keluhan-keluhan dari masyarakat.

REFERENCES

- Andi Nur'aini (2021) *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten BuoL vol.1 no.12*
- Defra Alchindi Q, Endang Larasati, Rihandoyo (2020) *Tentang analisis kualitas pelayanan pembuatan e-KTP di kecamatan pedurungan*
- Kepmen pan nomor 25 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Ikm Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Mahmudi, (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Penerbit UUP STIM YKPN, Yogyakarta
- Miles, M.B, Huberman,A.M, dan Saldana,J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*
- Moeloeng, Lexy J. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Sondang P. Siagian. (2001). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi aksara.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R&D* Bandung: Alfabeta
- Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Asosiasi Ilmu Politik Indonesia (AIPI).
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tntang Pelayanan Publik*