

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK (e-KTP) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN CIAMIS

Beni Hartanto

ABSTRACT. *This study aims to analyze the quality of service in the manufacture of e-ID card implemented by Disdukcapil Kabupaten Ciamis. The theories used are based on relevance to the research problem. The method used in this research is descriptive method through qualitative approach, with the purpose of expressing comprehensively how the services provided in making e-ID card by the Department of Population and Civil Registration of Ciamis Regency. Based on the results of the research shows that the services provided by the Department of Population and Civil Registration in the making of e-ID card has not been optimal, it is seen from the lack of facilities, such as the lack of blank to print KPT own, facility of technology device which often inhibit to the effectiveness of employee, And the convenience of a waiting room for the community as the recipient of the service.*

Keywords: *Quality of service and e-ID card*

PENDAHULUAN

Program KTP-elektronik dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan manggandakan KTP-nya.

Dasar hukum dari pelaksanaan program KTP-elektronik mengacu kepada Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa: "penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku selama 5 tahun untuk warga negara Indonesia dan untuk warga asing disesuaikan dengan dengan masa berlaku izin tinggal tetap".

Menurut Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa: "penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan

(NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup untuk warga negara Indonesia dan untuk warga asing disesuaikan dengan dengan masa berlaku izin tinggal tetap".

Saat ini perpanjangan perekaman KTP elektronik (e-KTP) hingga pertengahan tahun 2017, telah diputuskan pihak Kementerian Dalam Negeri. Jumlah warga yang masih belum melakukan perekaman sangat signifikan, hal itu menjadi salah satu alasan pemerintah memperpanjang tenggat waktu perekaman dokumen kependudukan tersebut. Meski diperpanjang, tak ingin terbebani dengan banyak Pekerjaan Rumah, untuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ciamis tetap mengintensifkan proses perekaman KTP elektronik, dengan melakukan jemput bola ke sekolah dan kecamatan.

Dari hasil pengamatan sementara menunjukkan animo warga yang datang ke Kantor Disdukcapil Ciamis yang mengurus pembuatan serta melakukan perekaman e-KTP tetap banyak, diperkirakan banyak warga yang tidak mengetahui bahwa tenggat waktu perekaman diperpanjang. Menurut Kepala Bidang (Kabid) Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis, Didin Hardisuryaman, belum bisa memastikan

kapan datangnya blanko Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) dengan menyatakan “Tidak tahu kapan datangnya blanko, tapi yang jelas sekarang masih dalam proses lelang oleh Pemerintah Pusat”.

Berdasarkan data yang diperoleh bahwa sampai Februari 2017 sudah ada 41 ribu warga Kabupaten Ciamis sudah merekam data e-KTP, namun demikian masyarakat belum menerima fisik e-KTP, tetapi diganti oleh surat keterangan (Suket), sehingga menunjukkan pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis belum dapat memuaskan harapan masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik menurut Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/Kep/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara layanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sementara itu di UU No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan

administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas pelayanan terdiri dari dua kata yaitu kualitas dan pelayanan. Pengertian kualitas dikemukakan Tjiptono (2004:42) menyatakan bahwa:

Kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan pada pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan, berkesinambungan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan baik sejak awal maupun setiap saat, melakukan segala sesuatu dengan benar sejak awal dan sesuatu dilakukan untuk membahagiakan pelanggan.

Sedangkan pengertian pelayanan menurut Huriyati (2005:28) menyatakan sebagai berikut :

Pelayanan adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (*intangible*) bagi pembeli pertamanya.

Dari kedua pengertian di atas apabila disatukan menjadi kualitas pelayanan dan mempunyai pengertian tersendiri. Pengertian kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Bateson (1992: 89) menyatakan:

“Service quality is a measure of how well the service level delivered matches customer expectations”. (Kualitas pelayanan adalah suatu ukuran untuk mengukur tingkat kesesuaian antara pelayanan yang telah diberikan dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan).

Pengertian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan dengan tingkat harapan yang diperoleh oleh pengguna layanan. Selanjutnya dalam

upaya pencapaian kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (2005: 132), setidaknya terdapat dimensi-dimensi yang mencakup *Tangibles* (Bukti Fisik), meliputi fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan yang digunakan, penampilan pegawai, sarana komunikasi, kebersihan, kerapian dan kenyamanan, *Emphaty* (Empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi yang tulus dan berupaya memahami keinginan konsumen, *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang disajikan dengan segera, akurat dan sebagainya, *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu kemampuan pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, kesigapan pegawai, kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan, kecepatan pegawai dalam menangani transaksi, penanganan keluhan konsumen dan sebagainya, dan *Assurance* (Jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, keterampilan dalam memberikan informasi, keramahan para pegawai.

Tujuan pelayanan publik bertujuan untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat sebagai penerima layanan, sehingga Sinambela (2006:6) memberikan indikator untuk pencapaian kualitas pelayanan tersebut melalui transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak dan adanya keseimbangan hak dan kewajiban.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif melalui pendekatan kualitatif, karena peneliti akan mengungkapkan secara komprehensif bagaimana pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis terkait dengan pembuatan KTP elektronik (e-KTP).

Penggunaan pendekatan kualitatif juga disesuaikan dengan karakteristik yang ada di lokasi penelitian melalui pengamatan

dan peran serta dari peneliti (*participant observation*). Penggunaan pendekatan ini dimaksudkan untuk lebih memberikan kesempatan yang lebih luas bagi peneliti untuk mengkaji mengenai pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis terkait dengan pembuatan KTP elektronik (e-KTP).

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sepanjang penelitian berlangsung. Menurut Creswell (1998: 65) menyatakan: "Analisis data kualitatif dalam hal ini dilakukan melalui deskripsi data penelitian, penelaahan tema-tema yang ada, serta penonjolan-penonjolan pada tema tertentu". Teknik analisis data dilakukan sepanjang proses penelitian sejak penelitian memasuki lapangan untuk mengumpulkan data hingga penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Keputusan Bupati Ciamis Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah disebutkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Adapun tugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yaitu membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang diberikan kepada Daerah sesuai bidang tugasnya.

e-KTP atau Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik, pada saat ini menjadi sangat penting dimiliki oleh warga masyarakat di Indonesia. Adapun fungsi dan kegunaan e-KTP adalah:

1. Sebagai identitas jati diri
2. Berlaku Nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk

pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya;

3. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP; Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.

Adapun penerapan KTP berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) telah sesuai dengan pasal 6 Perpres No.26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Jo Perpres No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No. 26 Tahun 2009 yang berbunyi :

1. KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk;
2. Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan;
3. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam database kependudukan;
4. Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan : Untuk WNI, dilakukan di Kecamatan; dan Untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di Instansi Pelaksana *). 5.
5. Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan;
6. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
7. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perekaman sidik jari diatur oleh Peraturan Menteri.

Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam mengurus Kartu Tanda

Penduduk (KTP) bagi masyarakat. Dalam hal mengurus pelayanan tersebut terdapat persyaratan dan hal-hal terkait lainnya, yaitu :

- a. Persyaratan
 - 1) Pengantar Dari Desa
 - 2) KTP Lama (perpanjangan), Surat Kehilangan dari Polsek (Bagi KTPnya Hilang)
 - 3) Foto copy Kartu Keluarga (KK), ber NIK 35
 - 4) Foto Copy Kutipan Akta Nikah (Perubahan Status Perkawinan)
 - 5) Foto copy Ijasah/Akte Kelahiran (Salah nama/Tanggal lahir)
 - 6) Surat Pindah Datang (Penduduk baru Datang) dari Pejabat yang berwenang.
- b. Biaya
Gratis (Tidak dipungut Biaya)
- c. Waktu Pelayanan :
 - Hari Senin .s/d Kamis Jam 07.30 s/d . 15.30 WIB
 - Hari Jumat Jam 07.30 s/d 11.00 WIB - Jam 13.00 s/d 14.30 WIB
- d. Lamanya Waktu Pelayanan
30 Menit (Waktu Efektif)
- e. Prosedur Pengajuan
 - 1) Pemohon datang ke Pelayanan terpadu Kecamatan dengan membawa formulir permohonan KTP dari Kepala Desa dan lampirannya
 - 2) Customer Service loket I menerima permohonan dan lampiran, diverifikasi dan diserahkan ke petugas registasi
 - 3) Petugas registasi memberikan formulir dan berkas kepada Camat (atau pejabat yang ditunjuk) untuk di paraf (disetujui bahwa pemohon memenuhi syarat untuk diterbitkan KTP), diserahkan kembali kepetugas registasi.
 - 4) Petugas registasi melakukan balidasi dan pencetakan KTP, meminta tanda tangan ke Pemohon, menyerahkan KTP jadi ke Customer Service loket I

- 5) Customer Service loket I menyerahkan KTP jadi ke Pemohon Proses perekaman e-KTP, saat ini.

Pemerintah telah melakukan perpanjangan perekaman KTP elektronik (e-KTP) hingga pertengahan tahun 2017, sebagaimana telah diputuskan pihak Kementerian Dalam Negeri. Jumlah warga yang masih belum melakukan perekaman sangat signifikan, hal itu menjadi salah satu alasan pemerintah memperpanjang tenggat waktu perekaman dokumen kependudukan tersebut. Meski diperpanjang, tak ingin terbebani dengan banyak Pekerjaan Rumah, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ciamis tetap mengintensifkan proses perekaman KTP elektronik, dengan melakukan jemput bola ke sekolah dan kecamatan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Ciamis.

Hasil observasi menunjukkan animo warga yang datang ke Kantor Disdukcapil Ciamis yang mengurus pembuatan serta melakukan perekaman e-KTP tetap banyak, diperkirakan banyak warga yang tidak mengetahui bahwa tenggat waktu perekaman diperpanjang. Adang sendiri berharap proses perekaman bisa segera tuntas. Diperoleh informasi bahwa proses perekaman lebih diutamakan, karena menyangkut data pribadi warga yang terkait dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Setelah perekaman data, proses pencetakan e-KTP bisa lebih dipercepat, kecuali jika blanko e-KTP-nya habis.

Sebagaimana diperoleh keterangan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Ciamis, bahwa sampai saat ini Kabupaten Ciamis sudah mendapatkan kiriman sebanyak 20 ribu blanko E-KTP. Jumlah blanko e-KTP yang didistribusikan pemerintah pusat ke Kabupaten Ciamis tersebut masih jauh dari ideal, hal tersebut dikarenakan jumlah e-KTP yang sudah siap cetak mencapai tiga kali lipat dari blanko yang

diterima. Dari data yang diperoleh menunjukkan total e-KTP yang siap cetak saat ini mencapai 58 ribu, sedangkan blanko yang dikirim baru 20 ribu.

Sementara menurut hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa pencetakan e-KTP diutamakan bagi yang statusnya sudah Print Ready Record (PRR), namun karena jumlah blanko terbatas, maka yang belum kebagian cetak e-KTP masih bisa mendapatkan Surat Keterangan pengganti E-KTP. Ditegaskan oleh salah seorang informan dari Disdukcapil menjelaskan bahwa untuk mendapatkan e-KTP, warga cukup mengajukan surat permohonan pencetakan e-KTP ke Disdukcapil, tetapi tidak semua warga terakomodir karena jumlah blanko yang terbatas. Untuk mengantisipasi hal itu, pencetakan dilakukan merujuk nomor urut rekaman awal.

Berdasarkan observasi, wawancara dan data yang diperoleh dari Disdukcapil Kabupaten Ciamis, dapat disimpulkan bahwa meskipun blanko sudah ada, jumlahnya tidak sesuai dengan yang diharapkan, sehingga yang didahulukan dari 58 ribu yaitu berdasarkan nomor urut rekaman, sehingga ada daftar tunggu jika blankonya habis.

Dari hasil penelitian di atas menjadikan hak masyarakat menjadi terhambat, sebagaimana dijelaskan oleh pihak Disdukcapil Kabupaten Ciamis dengan meminta masyarakat yang e-KTP nya rusak, ganti alamat, ganti status dan lainnya, untuk bersabar dan menunggu pendistribusian blanko selanjutnya. Pemerintah Pusat perlu lebih memperhatikan kebutuhan-kebutuhan sebagaimana telah diwajibkan oleh kebijakan sebelumnya bahwa masyarakat wajib membuat e-KTP, sementara fasilitas yang dibutuhkan kurang.

Kualitas pelayanan disamping tersedianya blanko, masih kurangnya sarana dan prasarana pendukung, dimana dari hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa kapasitas ruang

pelayanan atau tunggu bagi masyarakat yang mengajukan pelayanan, baik KTP maupun identitas lainnya masih kurang memadai, sebagaimana dikemukakan sebelumnya, karena animo masyarakat yang sangat tinggi untuk mengurus segala penerbitan identitas, baik bagi pembuatan e-KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan lain sebagainya, menjadikan ruangan pelayanan menjadi penuh, sehingga mengurangi kenyamanan.

Fasilitas lain yang tidak kalah pentingnya yaitu fasilitas jaringan, dimana dari hasil observasi dan wawancara diperoleh kesimpulan bahwa sistem jaringan komputer sering terjadi gangguan, sehingga mengurangi kecepatan terhadap berbagai layanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Ciamis. Peningkatan sarana dan prasarana teknologi perlu mendapatkan perhatian serius baik oleh Pemerintah Daerah maupun Pemerintah Pusat, hal tersebut dikarenakan tuntutan dari kebijakan yang dikeluarkan Pemerintah sendiri yang mewajibkan adanya sistem kependudukan secara elektronik, sehingga apabila fasilitasnya kurang memadai, kebijakan tersebut akan terhambat.

Sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Ciamis, tentunya perlu lebih memperhatikan berbagai aspek, diantaranya adanya keterbukaan informasi dari pemberi layanan, sehingga penerima layanan dapat mengetahui kebutuhannya, disamping hasil yang diberikan oleh pemberi layanan sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pelayanan yang baik juga dapat dilihat dari aspek efisien dan efektivitas, baik dari segi waktu maupun biaya, baik dari pemberi layanan maupun penerima layanan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Ciamis masih belum optimal, hal tersebut dilihat dari aspek ketersediaan sarana dan prasarana, diantaranya kurangnya blanko untuk mencetak e-KTP bagi masyarakat yang sudah melakukan perekaman, sehingga waktu yang dibutuhkan masyarakat menjadi panjang menunggu kiriman blanko dari pusat, dikarenakan blanko yang tersedia sangat kurang.

Sebagai upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis lebih memperhatikan sarana dan prasarana, diantaranya ketersediaan ruangan yang nyaman, sehingga masyarakat sebagai penerima layanan dapat memperoleh kenyamanan dalam melakukan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis.

Kendala lain dalam upaya memberikan pelayanan secara efektif dan efisien dalam pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis, terbentur oleh masih kurangnya fasilitas pendukung, yaitu perangkat teknologi yang dimiliki, hal tersebut sering terjadinya gangguan pada sistem jaringan yang menjadikan pendataan, pengelolaan dan pencetakan dokumen menjadi terhambat.

DAFTAR PUSTAKA

- Bateson, 1992. *Managing Service Marketing*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Creswell, J. W. 1998. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Traditions*. London : Sage Publication.
- Huriyati, Ratih. 2005. *Service Marketing*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.

Tjiptono, Fandy, 2004. *Manajemen Jasa*,
Yogyakarta: Andi Offset.

..... 2005. *Pemasaran Jasa*,
Malang : Bayu Media.

Sumber lainnya:

1. Undang-Undang Nomor Nomor: 25
tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara Nomor:
63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang
Pedoman Umum Penyelenggaraan
Pelayanan Publik.
3. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis
Nomor 8 Tahun 2016 tentang
Pembentukan dan Susunan Perangkat
Daerah Kabupaten Ciamis.
4. Keputusan Bupati Ciamis Nomor 36
Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas,