

IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK PADA KANTOR DINAS CATATAN SIPIL TANAH KARO

Sri Devi Sebayang
Universitas Medan Area

Keyword

Implementation,
Public service,
Electronic
identity

ABSTRACT

The implementation of public services in the management of electronic identity cards at the Tanah Karo Civil Registry Office has problems in the management of electronic identity cards (E-KTP) due to the many public complaints such as the slow processing of KTPs, delayed recording due to network disturbances when recording E-KTPs. This study aims to find out how the process of implementing public services issued by the government is expected to be able to provide good quality and quality services as expected by the community. This study used Edward III's theory of four indicators: communication, resources, disposition, bureaucratic structure and was carried out using a qualitative descriptive method, solved through observations, interviews, observations, observations and describing the situation based on facts, the informants consisted of five people.

This is an open access article under the [CC BY-NC](#) license.



Corresponding Author:

Sri Devi Sebayang,
Universitas Medan Area, Sumatera Utara, Indonesia,
Email: devidora1101@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintahan. Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik oleh penyelenggara merupakan kegiatan yang dilakukan sesuai dengan keinginan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk Indonesia mengenai peningkatan pelayanan publik. Tuntutan terhadap upaya masyarakat dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas harus menjadi perhatian pemerintah. Pemerintah telah mengembangkan produk hukum/peraturan yang mengatur pelayanan publik untuk memenuhi semua kebutuhan masyarakat.

Kaitannya dengan birokrasi di Indonesia, suatu kenyataan yang harus dihadapi dalam implementasi otonomi daerah. Berpijak pada pengalaman dan pengamatan, yang kurang baik, maka diharapkan agar kondisi tersebut tidak terulang atau terjadi kembali pada birokrasi di daerah. Sejak munculnya sistem pemerintahan demokrasi, kinerja instansi pemerintah semakin menjadi sorotan, dan masyarakat mulai banyak menuntut nilai yang diperoleh atas pelayanan yang diberikan instansi pemerintah. Tuntutan tersebut, diutarakan karena masyarakat masih merasa belum puas atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Sampai saat ini,

pengukuran kinerja instansi pemerintah dalam melaksanakan tugasnya belum dilakukan secara objektif, hal tersebut disebabkan karena belum dilaksanakannya sistem pengukuran kinerja yang berisi keberhasilan dan kegagalan instansi pemerintah. Selama ini kualitas pelayanan publik Indonesia terkhusus pada instansi dinas catatan kependudukan dibatasi oleh akses pelayanan yang sulit, prosedur yang rumit dalam memberikan pelayanan kepada administrasi kependudukan tertentu, biaya yang tidak jelas. Pemerintah dan birokrat Indonesia yang seharusnya bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan prima kepada rakyat, didominasi oleh sistem yang berkuasa dan menjadi pelayan publik dari birokrat yang berada di ujung yang berlawanan dari urusan publik.

Masyarakat yang mengadu terhadap pelayanan pemerintah dalam mengurus atau membuat E-KTP, baik secara langsung maupun melalui media massa, termasuk buruknya respon staf. Hal ini menciptakan citra buruk bagi instansi pemerintah Indonesia. Di sisi lain, masyarakat mendambakan pelayanan publik yang baik, menyeimbangkan kekuasaan yang dimilikinya dengan tanggung jawab yang harus dilimpahkan kepada orang yang dilayaninya. birokrasi harus mengabdikan pada kepentingan masyarakat. Para pejabat diharapkan memiliki semangat pengabdian dan pengabdian kepada masyarakatnya.

Tercapainya pelayanan publik (primer) yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik sebagai tujuan penggunaan lembaga negara. Untuk itu, instansi dinas kependudukan diharapkan lebih efisien dan efektif dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam mengelola pemerintahan, mengembangkan dan melindungi masyarakat (publik), mewujudkan praktik pemerintahan yang baik, dan memberdayakan masyarakat. Dan melalui penyelenggaraan pemerintahan yang baik, diharapkan tata pemerintahan yang baik akan memulihkan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan instansi kependudukan yang ada di Indonesia.

Pemerintah juga telah mengeluarkan berbagai pedoman sebagai tindak lanjut dari upaya mereka untuk melaksanakan pelayanan publik, dan pelaksanaan pedoman merupakan tahapan penting dalam proses kebijakan publik. Suatu kebijakan atau program harus dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Implementasi kebijakan dipandang dalam arti yang lebih luas sebagai instrumen administratif dimana aktor, organisasi, prosedur, teknik, dan sumber daya diorganisir bersama untuk melaksanakan kebijakan untuk mencapai efek atau tujuan yang diinginkan. Dikutip pada laman perpus.menpan.go.id Sebagai pedoman umum untuk penyelenggaraan pelayanan publik menteri pendayagunaan aparatur negara telah mengeluarkan undang - undang KEPMENPAN No.63/KEP/MPAN/7/.

Implementasi pelayanan publik dengan menggunakan teknologi dan informasi yang saat ini dilakukan di sektor pemerintahan adalah E-KTP (KartuTanda Penduduk Elektronik). Indonesia yang padat penduduk membutuhkan data kependudukan yang akurat, hal tersebut pemerintah membuat program E- KTP. E-KTP adalah metode baru yang diadopsi oleh pemerintah menggunakan database kependudukan nasional, menggunakan sistem biometrik tertanam untuk memberikan identitas kepada masyarakat dan mengidentifikasi pemegang E-KTP di database nasional Pastikan semua penduduk hanya membutuhkan satu database dengan memungkinkan mereka untuk terhubung KTP.

Pemerintah membuat kebijakan E-KTP baik bagi masyarakat, bangsa dan negara dimaksudkan agar terciptanya tertib administrasi. Selain itu, dengan adanya E-KTP ini tentunya masyarakat dapat mendukung peningkatan keamanan negara melalui tertutupnya peluang adanya KTP ganda atau KTP palsu dimana selama ini para pelaku kriminal termasuk teroris, TKI ilegal dan perdagangan manusia sering menggunakan KTP ganda atau KTP palsu tersebut untuk memalsukan identitas diri agar tidak teridentifikasi oleh pihak yang berwajib. Tetapi didalam

pengurusan pembuatan E-KTP masih banyak kendala yang dirasakan masyarakat Indonesia yang menjadi tugas penting pemerintah untuk melakukan membenahan. Dari hal tersebut kita dapat mengetahui bahwa prosedur Implementasi pelayanan publik dalam pengurusan E-KTP dengan pelaksanaan pelayanan yang diberikan di beberapa daerah di Indonesia kurang maksimal.

Peraturan Presiden No.26 tahun 2009 tentang penerapan E-KTP Nasional berbasis NIK (selanjutnya disebut E-KTP Elektronik) adalah E-KTP dengan spesifikasi. Bentuk E-KTP untuk negara dengan sistem keamanan khusus. Ini berfungsi sebagai bukti identitas resmi yang dikeluarkan oleh kantor kependudukan dan catatan sipil kabupaten/kota. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian manajemen dan teknologi informasi yang berbasis pada basis data kependudukan suatu negara.

Penduduk hanya diperbolehkan membawa satu E-KTP dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK adalah identitas unik setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. NIK yang tercantum dalam E-KTP nantinya akan digunakan untuk pembuatan paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), polis asuransi, sertifikat hak atas tanah, lembaga perbankan, dan perusahaan swasta terkait dan tidak terkait (terbatas sebagai berikut) : digunakan sebagai dasar penerbitan Lisensi, bisnis, komersial, dan identifikasi lainnya.

Daerah di Indonesia memiliki kendala yang sama dalam pembuatan E-KTP. Antara lain, masih ada masyarakat yang belum mendapatkan E-KTP karena proses yang panjang, berbelit-belit/sulit dan struktur birokrasi penerbitan E-KTP tahan lama dan kurang pasti. Sebagai contoh yang diteliti oleh beberapa mahasiswa yaitu pertama seorang mahasiswa yang bernama Novita Sari Purba pada tahun 2017, penelitian ini menyatakan bahwa masih ditemukan masalah dalam melakukan pelayanan publik yang baik diantaranya masih terbatasnya jumlah pegawai dalam membuat atau merekam E-KTP sehingga proses menjadi lambat yang mengakibatkan tumpukan antrian. Kedua dilakukan penelitian seorang mahasiswa yang bernama Meriana Lestari yang pada tahun 2022, penelitian ini menyatakan bahwa implementasi kebijakan elektronik kartu tanda penduduk (E-KTP) belum berjalan dengan lancar dimana kekurangan fasilitas dalam membuat E-KTP serta kekurangan sumber daya manusia menjadi hambatan dalam membuat E-KTP sehingga proses menjadi terhambat. Ketiga penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa yang bernama Jahratul Idami pada tahun 2019, penelitian ini menyatakan

bahwa kekurangan sumber daya manusia dan kekurangan fasilitas dalam membuat E-KTP serta sempitnya ruangan atau kantor dalam melakukan pengurusan serta kekurangan alat rekam yang menjadi penghambat dalam melakukan pelayanan publik secara baik, serta kurangnya kesadaran masyarakat dalam melakukan perekaman data diri. Serta sistem server bermasalah. Sarana dan prasarana yang kurang memadai, staf yang tidak profesional, banyak antrian dalam pembuatan E-KTP, dan kurangnya sosialisasi karena kurangnya sistem informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Masyarakat Tanah Karo juga merasakan hal tersebut dimana, dinas Catatan Sipil Tanah Karo bertujuan untuk memungkinkan penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik, termasuk penegakan implementasi pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP. Namun, dalam praktiknya, sering dijumpai keluhan dari masyarakat umum tentang pelayanan kantor catatan sipil. Beberapa kendala yang dijumpai pada kantor dinas catatan sipil Tanah Karo yaitu dimana dalam pengurusan pembuatan E-KTP masih ditemukan adanya calo guna mempercepat mengurus E-KTP, hal tersebut juga dipengaruhi karena dalam pengurusan masyarakat merasa proses yang berbelit-belit dan panjang yang membuat masyarakat rela mengeluarkan uang guna

menyewa jasa calo agar masyarakat tidak perlu menunggu lama dan tidak merasa letih untuk mengurus E-KTP tersebut. Kekurangan pegawai dan kekurangan alat dalam pembuatan E-KTP yang menjadi proses pengurusan menjadi lama sehingga dapat menimbun antrian dan hal yang sangat membuat masyarakat kecewa, dikutip dari laman dailyklink.id bahwa blangko yang hendak membuat E-KTP baru mengalami kekosongan sehingga untuk memperoleh E-KTP masyarakat harus bersabar menunggu dua atau tiga minggu lamanya. Padahal seperti yang diketahui E-KTP sangat diperlukan dalam mengurus berbagai dokumen, dari hal tersebut masyarakat mengatakan ada nya permainan yang membutuhkan uang dalam pengurusan.

Atas dasar itulah penulis tertarik untuk mengambil judul skripsi tentang: **“IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSANKARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK E-KTP PADA KANTORDINAS CATATAN SIPIL TANAH KARO”**.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam melakukan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif biasanya fokus pada pengamatan secara mendalam, hasil yang telah diperoleh dari temuan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif berupa penyelidikan fenomena yang lebih menyeluruh, penelitian kualitatif dapat berkembang selama proses penelitian berlangsung. Konsep penelitian kualitatif adalah pengumpulan dan pengolahan data non-numerik dan interpretasi makna data ini untuk meningkatkan pemahaman lokasi yang ditargetkan. Metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif, subjektif dari sudut pandang partisipan, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasikan. Dengan kata lain, metode penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang masalah sesuai dengan fakta di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi

Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti selama melakukan penelitian di instansi tersebut juga dapat dilihat adanya komunikasi yang baik antara petugas yang melayani dengan masyarakat yang datang. Tampak sifat mengayomi yang muncul dari petugas terhadap masyarakat baik dalam menyampaikan informasi maupun menjawab pertanyaan terkait pengurusan berkas yang ditanyakan oleh masyarakat.

Sumber Daya

Hasil observasi peneliti menunjukkan kurangnya sumber daya manusia di instansi ini menyebabkan pelayanan publik terutama dalam pengurusan Ktp menjadi lambat dan masyarakat yang membludak akibat ketidakcekan petugas dalam melayani masyarakat. Namun dalam hal.

fasilitas, instansi ini sudah tergolong baik karena sudah memperhatikan kenyamanan basic dari masyarakat seperti kamar mandi umum, parkir, ditambah lagi adanya ruang menyusui dan ketersediaan kursi roda untuk penyandang disabilitas/lansia paruh baya yang datang untuk mengurus keperluan berkas mereka.

Disposisi

Dukungan dari pusat terhadap instansi Disdukcapil ini masih memerlukan dukungan dan perhatian. Diingat bahwa sumber daya manusia dan fasilitas pendukung dalam melakukan pengurusan Ktp di instansi ini masih belum optimal. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, hanya terdapat satu alat untuk melakukan pencetakan dan perekaman Ktp, sedangkan banyak masyarakat yang datang untuk mengurus e-Ktp mereka jadi terhambat prosesnya.

Struktur Birokrasi

Struktur Birokrasi di instansi Disdukcapil ini sudah berjalan dengan baik dikarenakan seluruh petugas menjalankan tugas mereka sesuai dengan divisi masing-masing. Masyarakat yang datang mengaku dilayani dengan baik dan lancar dengan dokumen yang mereka perlukan. Pengerjaan dokumen standardnya hanya dilakukan selama 2 hari saja oleh instansi ini. Dan apabila ada keperluan mendesak seperti sakit atau keperluan untuk mengurus BPJS maka pihak Disdukcapil akan mengupayakan penyelesaian dokumen secepat mungkin.

Namun dengan catatan selama jaringan lancar dan mendukung untuk penyelesaian dari dokumen tersebut. Karena apabila jaringan sedang dalam kondisi tidak stabil, maka pengerjaan dokumen bisa lebih lama dari yang diperkirakan. Banyak masyarakat yang harus pulang padahal sudah mengambil nomor antrian hanya karena jaringan yang tidak stabil secara tiba-tiba. Hal tersebut menyebabkan kekecewaan terhadap masyarakat terutama mereka yang sudah mengantri lama namun tidak mendapatkan giliran untuk mengurus dokumen dikarenakan jaringan yang tidak stabil.

Faktor penghambat Implementasi pelayanan publik dalam pengurusan kartu tanda penduduk elektronik pada kantor dinas catatan sipil Tanah Karo. Berdasarkan hasil penelitian serta observasi penelitian, peneliti menemukan hambatan yang terjadi dalam Implementasi pelayanan publik dalam pengurusan kartu tanda penduduk elektronik pada kantor dinas catatan sipil Tanah Karo yaitu sebagai berikut: 1). Sumber Daya Manusia yang masih membutuhkan perhatian dari pusat dikarenakan masih ada kekurangan petugas dalam bidang perekaman KTP. Serta “penyegaran” petugas dikarenakan sudah terlalu banyak petugas yang lansia yang menyebabkan mereka kesulitan untuk mengikuti perkembangan teknologi.

Penambahan fasilitas alat perekaman KTP karena hanya terdapat 1 unit di instansi ini sedangkan masyarakat banyak yang mengantri untuk mengurus dokumen, 2). Disposisi yang masih belum berjalan diakibatkan kurangnya dukungan pusat terhadap finansial kepada instansi Disdukcapil ini, 3). Jaringan yang tidak menentu menyebabkan proses pelayanan publik terutama perekaman dan pencetakan Ktp menjadi terhambat dan menyebabkan kekecewaan terhadap masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian implementasi pelayanan public dalam pengurusan kartu tanda penduduk elektronik pada kantor dinas catatan sipil Tanah Karo yang sudah dilaksanakan, maka hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

Implementasi Pelayanan Publik dalam Pengurusan KTP di Kantor Dinas Catatan Sipil Tanah Karo belum sepenuhnya terlaksana. Terdapat empat indikator dalam teori Edward III yaitu

komunikasi, dimana komunikasi berjalan dengan baik maupun komunikasi langsung atau secara online. Selain komunikasi terdapat juga indikator Sumber Daya di bidang Sumber Daya Manusia serta Disposisi masih perlu untuk dioptimalisasikan. Karena petugas yang masih kurang serta fasilitas pendukung untuk perekaman KTP yang masih perlu untuk ditambah, hal tersebut terjadi dikarenakan kurangnya dukungan finansial dari pusat dan perhatian di bidang sumber daya manusia mereka. Selain itu indikator disposisi juga masih belum berjalan dengan baik, karena dalam pelayanan sering terjadi gangguan jaringan, hal tersebut berdampak dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Faktor yang menjadi penghambat dalam Implementasi Pelayanan Publik dalam Pengurusan KTP di Kantor Dinas Catatan Sipil Tanah Karo adalah SDM yang kurang, disposisi yang tidak teroptimalisasi dengan baik, serta jaringan yang tidak stabil dalam pelayanan di Instansi Disdukcapil

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Styoro Cahyo Wibowo. (2013). Pengaruh Pelatihan Dan Kreativitas Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Teknisi Pada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Bojonegoro, *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(4).
<https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jim/article/view/6260/7112>
- Basrowi. Suwandi. (2008). Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta. Rineka Cipta.
- Diana, Rianti, 2014. Analisis Data Kualitatif, Medan: USU Press.
- Fahmi. (2011). Peran Aparatur Dalam Implementasi Kebijakan Pembuatan E-KTP (Studi Kasus di Kantor Dinas Catatan Sipil Kota Ternate). 1-21.
- Fatmawati. (2019, Maret 12). Akuntabilitas Pelayanan Publik. Retrieved from <https://ideals.repec.org>
- Fisipol. (2020). November 13). Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Retrieved from <https://fisipol.uma.ac.id>
- H Zaenal Mukarom; Muhibudin Wijaya Laksana (2016) Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance. Pustaka Setia Bandung.
- H. Tachijan M.Si (2006) Implementasi Kebijakan Publik, Aipi Bandung – Puslit KP2w Lemlit UNPAD, Perpustakaan Nasional.
- Hardisyanyah, 2011, Kualitas Pelayanan Publik., Yogyakarta: Gramedia.
- Hayati, R. (2022, Februari 11). Penegrtian INforman Penelitian, 3 Jenis, dan Contohnya. Retrieved from <https://penelitianilmiah.com>.
- Indra Muda. (2019). Implementasi Kebijakan publik, Medan : Medan Persada.
- Kalalo, T. K., Liando, D. M., & Sampe, S. (2017). Implementasi Kebijakan Publik Pembuatan E-KTP Tahun 2016 Di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. *Jurnal Eksekutif*, 1.
- Lestari, M., Saifurruhaidi, & Yuniarti, R. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Dalam Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) Di UPT Dukcapil Kecamatan Sukamulia. *Jurnal Mentari Publika*, 02, 237-245.
- Mulyadi. (2015). Studi kebijakan publik dan pelayanan publik (konsep dan aplikasi proses kebijakan publik dan pelayanan publik. Bandung) : Alfabeta.
- Mulyono. (2009, Mei 28). Model Impelementasi Kebijakan George Edward III. Retrieved from <https://mulyono.staff.uns.ac.id>
- Pendidikan, D. (2022, Oktober 17). Implementasi Adalah. Retrieved from

JURNAL EKSPOLHUM

Vol. 1 No. 1. XXXX 2023

ISSN: XXXX, e- ISSN: XXXX

<https://www.dosenpendidikan.co.id>.

Perangin, E. (2022, September 22). Blangko E-KTP Disdukcapil Karo Kosong, Warga sebut ada permintaan Uang. Retrieved from <https://www.dailyklik.id>

Prawiro, M. (2019, Februari 25). Metode Penelitian Kualitataif : Pengertian, Tujuan, Karakteristik dan Jenisnya. Retrieved from <https://www.maxmanroe.com>

Rahman Mulyawan (2016). Birokrasi Dan Pelayanan Publik. UNPAD Press.

Rezkie, S. M. (2020, September 11). Langkah-Langkah Menggunakan Teknik Analisis Data Kualitataif. Retrieved from <https://www.dqlab.id>

Salma. (2021, Desember 21). Teknik Pengumpulan Data : Pengertian, Jenis, dan Contoh. Retrieved from <https://bitlabs.id>.

Satria, A. (2015, September 11). Pengertian Pelayanan Publik Dan Standar Pelayanan Publik Dalam Administrasi Negara Menurut Para Ahli. Retrieved from <https://www.materibelajar.id>

Sri Maulidiah,S.Sos,M.Si (2014). Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan : Bandung,CV. Indra Prahasta.

Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B.Bandung: CV.Alfabeta.

Sumut, S. D. (2020, Juli 20). Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara Menyambut Kunjungan Kerja Komisi A DPRD Kabupaten Karo. Retrieved from .