

PELAYANAN PUBLIK DALAM PROGRAM E-KTP DI TINGKAT PEMERINTAHAN DESA

Cherlie Dian Ervany, M. N. Romi

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

Email: cdervany30@gmail.com

***Abstract:** Public service at the village government level is expected to apply the principles of good service. Principles of public service include the procedure kesedarhaan, clarity, certainty of time, accuracy of public service products, completeness of facilities and infrastructure, security, responsibility, accessibility, discipline, courtesy, friendliness, and comfort. In this case the service in making E-KTP. Although the services provided are good enough, there are still obstacles in realizing public services by applying specific good service principles at the village government level. This study aims to determine the public services in the E-KTP program at the level of village government. In this research use qualitative descriptive method. Data collection steps through Observation, Interview and Documentation. As for analyzing the data using The data obtained will be reduced, and presented and drawn conclusions. The results of this research are public service in making the E-KTP is already implementing some of the principles of service. Public services that implement the principles of good services given by Apparatus village to residents who need the service. In this case there are motivating factors and inhibitors. Motivating factors include the ability possessed by village officials, village supporters and activity of the community. The inhibiting factor is the level of accuracy of data is much less valid and the ignorance of the community against the pocedure making E-KTP.*

Key words: Public Service, E-KTP

Abstrak: Pelayanan publik di tingkat pemerintahan desa diharapkan dapat menerapkan prinsip-prinsip pelayanan yang baik. Prinsip-prinsip pelayanan publik diantaranya adalah kesedarhaan prosedur, kejelasan, kepastian waktu, akurasi produk pelayanan publik, kelengkapan sarana dan prasarana, keamanan, tanggung jawab, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan. Dalam hal ini pelayanan dalam pembuatan E-KTP. Meskipun pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, namun masih ada penghambat dalam mewujudkan pelayanan publik dengan menerapkan prinsip - prinsip pelayanan yang baik khusus di tingkat pemerintahan desa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan publik dalam program E-KTP di tingkat pemerintahan desa. Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Langkah-langkah pengumpulan data melalui Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Data yang diperoleh direduksi, dan disajikan serta ditarik kesimpulan. Hasil penelitian ini adalah pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP sudah menerapkan beberapa prinsip pelayanan. Pelayanan publik yang menerapkan prinsip pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Desa kepada warga yang membutuhkan pelayanan. Dalam hal ini terdapat faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung diantaranya adalah kemampuan yang dimiliki oleh aparatur desa, pendukung desa dan keaktifan masyarakatnya. Adapun faktor penghambat yaitu tingkat akurasi data yang banyak yang kurang valid dan ketidaktahuan masyarakat terhadap prosedur pembuatan E-KTP.

Kata kunci: Pelayanan Publik, E-KTP

PENDAHULUAN

Pelayanan terhadap masyarakat merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Fungsi pelayanan tersebut dijalankan oleh pemerintah dengan sebaik-baiknya, untuk kelangsungan pemerintahan itu sendiri. Dalam menjalankan fungsi tersebut maka dibentuklah birokrasi. Birokrasi merupakan suatu sistem yang dibangun oleh pemerintah agar fungsi pelayanan, pembangunan, dan perlindungan, dapat berlangsung dengan efektif dan efisien. Pelayanan publik menjadi isu strategis, karena berkaitan langsung sikap, perilaku, tanggung jawab aparatur pemerintah dalam melayani

kebutuhan masyarakat, serta dalam rangka mengoptimalkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dari aparat pemerintah itu sendiri.

Menurut Widodo dalam Sadhana (2012: 96), yang mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang telah memenuhi standar pelayanan berarti pemerintah telah mewujudkan kualitas pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat serta menuju kearah pelayanan yang lebih prima.

Adapun hal-hal yang harus diatur dalam standarisasi pelayanan publik diantaranya adalah prosedur pelayanan yang baik, kepastian waktu penyelesaian pelayanan termasuk dengan pengaduannya, biaya pelayanan dan rinciannya, produk pelayanan sesuai dengan aturan yang ditetapkan, penyediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan juga kompetensi, sikap dan perilaku aparturnya. Akan tetapi, pada kenyataannya masih banyak instansi-instansi pemerintahan di tingkat daerah-daerah yang masih belum menerapkan standar prosedur pelayanan tersebut dengan baik. Terutama yang sering terjadi adalah dalam hal pelayanan pengurusan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik), Surat Izin (izin usaha, izin mendirikan bangunan, izin pindah tepat tinggal), selain itu juga Surat Nikah, Surat Kelakuan Baik dan lain sebagainya.

Untuk saat ini, yang sering dikeluhkan oleh banyak masyarakat ialah tentang pengurusan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk- Elektronik). Di mana terjadi perubahan sistem yang mendasar mengenai pembuatan, fungsi, dan prosedur pelayanan E-KTP itu sendiri. E-KTP adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerasi.

Program E-KTP dilaksanakan pertama kali pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia. Secara keseluruhan pada akhir 2012 ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki E-KTP dan dari awal sampai akhir tahun 2013 perekaman data penduduk tetap berlanjut sampai seluruh penduduk Indonesia wajib E-KTP terekam data pribadinya. Tetapi dalam praktiknya, pembuatan E-KTP serentak masih terjadi banyak kendala. Banyaknya data ganda akibat data penduduk di Indonesia yang belum valid, kurangnya sosialisasi dari pemerintah sehingga pemahaman masyarakat akan pentingnya penggunaan E-KTP belum menyeluruh.

Selanjutnya, perbaikan pelayanan pembuatan E-KTP di era pemerintahan Presiden Joko Widodo mulai diperbaiki, saat ini pembuatan E-KTP dapat dilakukan secara pribadi melalui surat permohonan pembuatan E-KTP dari Desa, kemudian diteruskan prosedurnya di kantor Kecamatan, dan kemudian diteruskan ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Kendati demikian, masih banyak masyarakat Indonesia yang belum mendaftarkan diri sebagai peserta E-KTP, karena itu kebijakan yang diambil oleh Kementerian Dalam Negeri Cahyo Kumolo pertanggal 30 September 2016 permohonan pembuatan E-KTP dibekukan sementara. Begitu pentingnya setiap warga Republik Indonesia memiliki E-KTP, karena memiliki multi fungsi seperti yang dijelaskan dalam Undang-Undang No. 24 Tahun 2003 tentang Administrasi Kependudukan, Pasal 58 Ayat 4 dimana dalam Undang-Undang tersebut dijelaskan bahwa Data Kependudukan Kementerian Dalam Negeri yang bersumber dari data kependudukan kabupaten/kota, merupakan satu-satunya data kependudukan yang digunakan untuk semua keperluan: alokasi anggaran (termasuk untuk perhitungan DAU), pelayanan publik, perencanaan pembangunan, pembangunan demokrasi, penegakan hukum, dan pencegahan kriminal.

Selanjutnya dalam Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Pasal 8 Ayat (1) huruf c telah mengatur tentang pencetakan atau personalisasi E-KTP, dimana

Pencetakan dokumen/personalisasi E-KTP yang selama ini dilaksanakan terpusat di Jakarta akan diserahkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota pada Tahun 2014. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi administrasi kependudukan.

Dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 dinyatakan bahwa ada sepuluh prinsip pelayanan publik yang harus diperhatikan dan dilaksanakan setiap aparatur pelayanan publik. Pertama, kesederhanaan prosedur dalam memperoleh pelayanan publik. Kedua, kejelasan dalam persyaratan pelayanan publik, baik teknis maupun administratif. Ketiga, kepastian waktu dalam pelaksanaan pelayanan publik. Keempat, akurasi produk pelayanan publik yang diterima. Kelima, keamanan proses dan produk pelayanan publik yang diberikan. Keenam, tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Ketujuh, kelengkapan sarana dan prasarana kerja yang memadai. Kedelapan, kemudahan akses dalam mendapatkan pelayanan oleh masyarakat. Kesembilan, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pemberi pelayanan kepada masyarakat. Kesepuluh, kenyamanan lingkungan penyedia pelayanan.

Begitu pula yang hendak dicapai oleh pemerintah Kabupaten Malang, khususnya di Desa Bunut Wetan Kecamatan Pakis telah mengupayakan dengan keras untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik, dalam hal ini adalah mengenai pelayanan pembuatan E-KTP di mana sampai saat ini masih banyak masyarakat yang belum paham benar mengenai prosedur dan pelayanan dalam pembuatan E-KTP, selain itu juga banyak masyarakat yang masih bermasalah dengan kepemilikan data ganda sehingga membutuhkan verifikasi/ pengurusan ulang data sebagai syarat utama dalam pembuatan E-KTP.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian deskriptif kualitatif dan lokasi penelitian di Jalan Raya Bunut Wetan Nomor 638 Kecamatan Pakis Kabupaten Malang, tepatnya di Kantor Desa Bunut Wetan. Pada penelitian ini data yang diperoleh dari data primer dan data sekunder dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Penentuan informan menggunakan teknik *snowball sampling*. Data yang diperoleh dari informan akan dianalisis melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji dengan menggunakan triangulasi. (Sugiono, 2011:270-273)

HASIL PEMBAHASAN

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan merupakan era baru dibidang administrasi kependudukan. Tujuan utama dari perubahan UU dimaksud adalah untuk meningkatkan efektifitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan dan ketunggalan NIK serta ketunggalan dokumen kependudukan. Adapun pelayanan publik dalam program E-KTP di Desa Bunut Wetan adalah sebagai berikut :

Pelayanan Permohonan Pembuatan E-KTP

Pelayanan permohonan pembuatan E-KTP di Desa Bunut Wetan Kecamatan Pakis Kabupaten Malang dalam upaya menerapkan prinsip-prinsip pelayanan sudah cukup baik, hal tersebut diketahui dari pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa tersebut. Adapun prinsip pelayanan yang diterapkan, meliputi :

Kesederhanaan prosedur

Prosedur dalam program E-KTP mudah untuk dilakukan oleh masyarakat. Masyarakat yang hendak membuat E-KTP hanya perlu membawa surat pengantar dari RT dan RW, foto copy KK, mengisi blanko dan membawa bukti pembayaran PBB. Setelah itu, pemohon melakukan perekaman di kantor kecamatan.

Kejelasan

Pesyaratan dan administrasi pelayanan publik sudah cukup jelas. Dalam hal ini sudah diatur sesuai dengan tugas pokok dan fungsi aparatur desa, sehingga masyarakat sudah faham kepada siapa untuk mendapatkan pelayanan.

Kepastian waktu

Dalam memberikan pelayanan publik aparatur desa dapat menyelesaikannya dengan waktu yang jelas dan cepat.

Kelengkapan sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana yang ada di kantor desa untuk memberikan pelayanan publik sudah ada. Sarana dan prasarana yang ada meliputi : Komputer, printer, scanner, tempat untuk menunggu bagi pemohon, dan alat tulis yang disediakan jika pemohon tidak membawa.

Kemudahan akses

Kantor desa dan sarana pelayanan publik mudah untuk diakses oleh masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan keberadaan kantor desa di pinggir jalan raya yang mudah dijangkau oleh siapa saja.

Kedisiplinan, Kesopanan, dan keramahan

Pelayanan yang diberikan sudah dilakukan secara cepat. Sikap aparatur desa dalam memberikan pelayanan sudah sopan dan ramah.

Faktor Pendukung

Kemampuan dan sikap dari aparatur desa yang cukup baik karena sudah berpengalaman dibidangnya, serta keluwesan dalam berkomunikasi dengan warganya mempunyai kepuasan tersendiri bagi warga yang dilayani.

Adanya dukungan yang baik dari pembantu desa mulai dari RT (rukun tetangga) dan RW (rukun warga) dalam memberikan informasi mengenai prosedur dan syarat-syarat pengurusan E-KTP saat pemohon datang mengurus surat pengantar ke tempat RT atau RW.

Sikap aktif dan responsif dari warga desa Bunut Wetan dalam mengurus E-KTP baik dari konsultasi permohonan pembuatan E-KTP maupun yang sifatnya Komplain jika terjadi kekeliruan data mereka.

Faktor Penghambat

Data kependudukan khususnya yang berkaitan dengan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) sering terdapat data penduduk ganda biasanya terjadi pada warga atau masyarakat yang belum melakukan rekaman E-KTP maupun belum mengurus surat pindah secara resmi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil daerah setempat.

Masih kurangnya pemahaman dari sebagian warga dalam mengurus E-KTP apabila terjadi kekeliruan data seperti data penduduk ganda, ataupun penyelesaian syarat administrasi E-KTP yang belum diurus atau diubah, sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama karena prosedurnya yang cukup panjang dan membutuhkan persyaratan yang harus lengkap.

KESIMPULAN

Penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik di Desa Bunut Wetan dalam upaya mewujudkan dan menerapkan standar-standar pelayanan publik sudah cukup baik maupun dilihat dari proses pelayanannya yang diberikan oleh aparaturnya kepada warganya, sikap aparaturnya yang ramah dan luwes dalam berkomunikasi, sehingga masyarakat yang ingin melakukan permohonan izin pembuatan E-KTP merasa nyaman dan tidak canggung. Selain itu kemampuan dan ketrampilan yang dimiliki aparaturnya tersebut cukup mumpuni, dimana setiap warga yang hendak melakukan pembuatan E-KTP langsung ditangani dan tidak membutuhkan waktu yang lama. Sehingga, masyarakat yang ingin melakukan mengurus pembuatan E-KTP merasa terpuaskan dengan kinerja pemerintah.

Adapun penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung diantaranya adalah kemampuan yang dimiliki oleh aparaturnya, dukungan desa dan keaktifan masyarakatnya. Adapun faktor penghambat yaitu tingkat akurasi data yang banyak yang kurang valid dan ketidaktahuan masyarakat terhadap prosedur pembuatan E-KTP.

DAFTAR PUSTAKA

- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Sadhana, Kridawati. 2012. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang : Penerbit Percetakan CV. Citra Malang
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003
- Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 tentang Administrasi Kependudukan.