

PELAYANAN PEREKAMAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (e-KTP)

Denny Hernawan, Agra Alfin Zulfa, Gotfridus Goris Seran.

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Djuanda
Afiliasi

¹ denny.hernawan@unida.ac.id; ² agraalfinzulfaa@gmail.com ; ³ ggseran@unida.ac.id;

ABSTRAK

Pemerintah memiliki tugas penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi setiap warga negaranya, Layanan administrasi kependudukan tersedia di Kecamatan Ciawi, Layanan ini mencakup pembuatan kartu keluarga, Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Surat Tinggal Sementara, dan Surat Keterangan Tidak Mampu. Kartu Tanda Penduduk, yang dikeluarkan oleh lembaga yang berwenang di seluruh Indonesia adalah identitas resmi. Bagaimana pelayanan yang diberikan di Kecamatan Ciawi untuk melakukan perekaman KTP Studi yang di gunakan adalah deskriptif kualitatif ini menjelaskan kondisi saat ini tanpa mempertimbangkan atau mengubah elemennya. Penelitian deskriptif kualitatif adalah jenis penelitian yang memanfaatkan metode pengumpulan data modern. Dalam penelitian ini, analisis deskriptif adalah metode yang paling umum digunakan. Teori digunakan sebagai dasar untuk mengarahkan penelitian ke realitas dasar. Analisis deskriptif adalah pendekatan analitis untuk menentukan apakah hasil penelitian dapat digeneralisasikan untuk variabel tertentu. Dapat dilihat dari 5 aspek di atas pelayanan perekaman di kecamatan ciawi ada yang sudah terpenuhi dan ada juga yang belum terpenuhi. Pegawai kecamatan yang ada di bagian pelayanan memberi pelayanan kepada masyarakat kurang ramah dan tidak sesuai dengan SPM (Standar Pelayanan Masyarakat). Kondisi ini membuat pelayanan perekaman yang ada di kecamatan ciawi kurang dilihat dari keterlambatan dan ketidakprofesionalan pegawai yang berdampak pada pelayanan yang lama. Selama melakukan penelitian di kecamatan Ciawi, penulis memperoleh banyak pengalaman, pengetahuan, dan wawasan. Selain itu, melayani masyarakat yang ingin melakukan perekaman e-KTP, peneliti harus berhadapan langsung dengan masyarakat yang beragam.

Kata kunci: E-KTP, Pelayanan, KKL

PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki tugas penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi setiap warga negaranya, seperti yang diatur dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, pelayanan administratif, dan/atau jasa yang diberikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.(Yayat, 2017).

Layanan administrasi kependudukan tersedia di Kecamatan Ciawi, salah satu kecamatan di Kabupaten Bogor. Layanan ini mencakup pembuatan kartu keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Surat Tinggal Sementara (SKTS), dan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

Semua masyarakat mengharapkan pemerintah memberikan layanan yang baik. Memberikan layanan terbaik sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan disebut pelayanan yang baik. Untuk mencapai hal ini, pemerintah harus mempekerjakan pekerja yang kompeten, cepat tanggap, responsif, dan tentu saja dilakukan sesuai dengan tugas pokok mereka. Memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat adalah salah satu tugas utama pemerintah.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah aturan yang mengatur bagaimana pelayanan diberikan dan merupakan komitmen atau janji dari penyelenggara Negara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan berkualitas tinggi. Pengukuran kepuasan masyarakat adalah salah satu metode yang digunakan oleh pemerintah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik. Pelayanan terbaik harus mudah, aman, nyaman, dan ramah, bersama dengan bertanggung jawab, kesederhanaan, kepastian, kejelasan, dan ketepatan waktu. dan jujur. Semua anggota masyarakat berharap Administrasi Kependudukan mempercepat proses perekaman e-KTP.

Kartu Tanda Penduduk, yang dikeluarkan oleh lembaga yang berwenang di seluruh Indonesia adalah identitas resmi. Kartu ini hanya boleh dimiliki oleh warga negara Indonesia (WNI) atau warga negara asing (WNA) yang memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP) dan harus sudah berumur 17 tahun. Selain itu, mereka diwajibkan untuk menikah

atau sudah menikah. Kartu tanda penduduk non elektronik telah digantikan oleh e-KTP sejak 2011.

Bagaimana pelayanan yang diberikan di Kecamatan Ciawi untuk melakukan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP).?

untuk mendapatkan informasi tentang layanan yang diberikan untuk melakukan perekaman e-KTP. Untuk mengaplikasikan ilmu pembelajaran yang telah didapat selama kuliah serta mendalami pemahaman dalam bidang pelayanan publik secara langsung.

METODE PENELITIAN

Studi yang di gunakan adalah deskriptif kualitatif ini menjelaskan kondisi saat ini tanpa mempertimbangkan atau mengubah elemennya. Penelitian deskriptif kualitatif adalah jenis penelitian yang memanfaatkan metode pengumpulan data modern. Dalam penelitian ini, analisis deskriptif adalah metode yang paling umum digunakan. Teori digunakan sebagai dasar untuk mengarahkan penelitian ke realitas dasar. Analisis deskriptif adalah pendekatan analitis untuk menentukan apakah hasil penelitian dapat digeneralisasikan untuk variabel tertentu. Selain itu, pendekatan statistik yang digunakan untuk menilai hipotesis kualitatif harus sesuai dengan skala data atau variabel yang dinilai. Dalam penelitian kualitatif, peneliti berfungsi sebagai alat utama. Akibatnya, untuk membuat semuanya lebih jelas, peneliti harus memiliki teori dan pandangan yang komprehensif sebelum melakukan wawancara langsung, melakukan evaluasi, dan membuat item penelitian. Penelitian ini berfokus pada signifikansi dan nilai-nilai yang terkait.

Penelitian ini dilaksanakan di kantorkecamatan ciawi, Jalan. Raya K.H.R Moch. Toha No.362 Ciawi – bogor 16720, Kec.Ciawi, Kabupaten Bogor, Jawa Barat, Kode pos 16720. Telepon. / Faksimile. 0251 8240234.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil yang didapat selama melakukan penelitian selama jangka waktu 1 (satu) bulan, mulai dari tanggal 03 Juli 2023 sampai dengan 03 Agustus 2023 di Kecamatan

Ciawi bagian pelayanan, penulis dapat memahami alur proses perekaman e-KTP beserta kendala apa saja yang dihadapi. Analisis ini didapat oleh penulis selama melakukan penelitian berlangsung dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Pegawai kecamatan yang melayani Masyarakat untuk penerimaan berkas dalam pembuatan kartu keluarga (KK), perekaman e-KTP dan legalisir SKTM berjumlah 3 orang kemudian setelah menerima berkas dari masyarakat akan diberikan kepada setiap pegawai yang bersangkutan. Untuk pegawai yang menangani perekaman e-KTP berjumlah 1 orang, pegawai yang menangani pembuatan KK berjumlah 1 orang, dan untuk legalisir SKTM ditandatangani oleh camat atau kasi pemerintahan.

Pelayanan perekaman e-KTP adalah layanan yang disediakan oleh pemerintah melalui kecamatan untuk Masyarakat yang ingin membuat atau memperbaharui e-KTP. e-KTP adalah dokumen identitas resmi yang berisi informasi pribadi dan data biometrik individu, seperti sidik jari, foto, dan tanda tangan, yang tersimpan dalam bentuk elektronik.

E-KTP sebagai identitas adalah identitas yang berlaku secara nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk melakukan tugas-tugas seperti membuka rekening bank atau melakukan tugas-tugas lainnya yang membutuhkan izin. Menghentikan KTP ganda dan pemalsuan KTP dan memastikan data penduduk akurat untuk mendukung program pembangunan.

Sebelum masyarakat memiliki e-KTP Masyarakat diwajibkan melakukan perekaman. Masyarakat yang ingin melakukan perekaman perlu datang ke kecamatan dan membawa beberapa persyaratan antara lain membawa surat pengantar dari desa dan membawa dua buah fotokopi kartu keluarga.

Penilaian pelayanan perekaman di kecamatan ciawi dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu:

1. Tangibility, Dilihat dari aspek tangibility kecamatan ciawi sudah bagus karena memiliki Gedung atau kantor kecamatan, peralatan perekaman serta petugas yang memadai.
2. Reliability, Dilihat dari aspek reliability kecamatan ciawi sudah bagus karena dilihat dari proses perekaman yang akurat, tanpa kesalahan berulang.
3. Responsiveness, Dilihat dari aspek responsiveness pelayanan perekaman e-KTP di

kecamatan ciawi kurang karena proses perekaman di kecamatan ciawi sangat lama. 4. Empathy, Dilihat dari aspek empathy pelayanan perekaman e-KTP dikecamatan ciawi kurang karena petugas yang melayani masyarakat sangat tidak ramah dalam memberikan pelayanan. 5. Assurance, Dilihat dari aspek assurance pelayanan perekaman e-KTP cukup bagus karena keamanan data pribadi perekam e-KTP sangat terjaga.

Dapat dilihat dari 5 aspek di atas pelayanan perekaman di kecamatan ciawi ada yang sudah terpenuhi dan ada juga yang belum terpenuhi. Diantaranya pada saat perekaman e-KTP di kecamatan Ciawi 1 hari hanya menerima 15 orang yang ingin melakukan perekaman, namun proses perekaman tersebut sangat lama masyarakat yang ingin melakukan perekaman bisa menunggu 1 sampai 2 jam. Diperparah dengan kinerja pegawai yang lamban dalam proses perekaman, karena pada saat bekerja pegawai kecamatan di bagian perekaman kurang profesional dalam menjalankan pekerjaannya. Selain proses perekaman e-KTP yang sangat lama, proses untuk jadi e-KTP asli pun di kecamatan ciawi cukup lama masyarakat harus menunggu 3 sampai 6 bulan bahkan ada sampai 1 tahun.

Pegawai kecamatan yang ada di bagian pelayanan memberi pelayanan kepada masyarakat kurang ramah dan tidak sesuai dengan SPM (Standar Pelayanan Masyarakat). Dan juga tingkat keamanan di kecamatan kurang karena CCTV tidak berfungsi sehingga jika terjadi kehilangan sulit untuk menelusuri karena sulitnya barang bukti.

Kondisi ini membuat pelayanan perekaman yang ada di kecamatan ciawi kurang dilihat dari keterlambatan dan ketidakprofesionalan pegawai yang berdampak pada pelayanan yang lama. Hal tersebut diperparah dengan kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh atasan atau camat terhadap pegawainya memiliki kinerja yang buruk.

KESIMPULAN

Kuliah Kerja Lapangan (KKL) adalah sarana yang diberikan oleh universitas kepada mahasiswa untuk mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja dan memahami

kebutuhan lapangan. Diharapkan bahwa program KKL membantu mahasiswa memahami dan memahami situasi lingkungan kerja saat ini.

Selama melakukan penelitian, penulis telah memperoleh beragam pengetahuan dan pengalaman seperti menerima dokumen atau berkas dari masyarakat sebagai persyaratan administrasi kependudukan, memeriksa kelengkapan berkas yang diperlukan untuk pengurusan administrasi kependudukan, serta membantu dan memberikan arahan kepada masyarakat yang menanyakan mengenai administrasi kependudukan, penelitian di kantor kecamatan Ciawi ini memberikan banyak pengetahuan dan wawasan. Selain itu, penulis mendapatkan banyak pengalaman berharga dalam bidang pelayanan tentang cara melayani masyarakat dengan berbagai karakteristik. dan melatih kesabaran dalam diri sendiri.

Selama melakukan penelitian di kecamatan Ciawi, penulis memperoleh banyak pengalaman, pengetahuan, dan wawasan. Selain itu, melayani masyarakat yang ingin melakukan perekaman e-KTP, peneliti harus berhadapan langsung dengan masyarakat yang beragam.

REFERENSI

- Agency, T. C., Consulting, I., DEPARTMENT OF WATER AND SANITATION, Infill, R., Iii, W., June, M. S., Lititz, S., Number, P. P. I. D., Number, P. P. I. D., Owner, P., Address, O., Phone, O., Acreage, T., Coverage, L., Capacity, S., Development, P., Stewart, D., Strictest, I., Confidence, C., ... นครเศศ รังควัต. (2006). Kartu Tanda Penduduk elektronik. *Transportation*, 1(January), 21–30. <https://doi.org/10.1002/ejoc.201200111>
- Ahmad Mustanir, S. I. P. M. S. (2022). *PELAYANAN PUBLIK*. Penerbit Qiara Media. <https://books.google.co.id/books?id=FpCFEAAAQBAJ>
- Daniel, D. (2015). No Title空間像再生型立体映像の研究動向. *Nhk技研*, 151, 10–17.
- Dr. Harbani Pasolong, M. S. (2020). *Etika Profesi*. Nas Media Pustaka. <https://books.google.co.id/books?id=b3xOEAAAQBAJ>
- Dr. Kiki Farida Ferine, S. E. M. S., & Juniarti, S. E. M. M. (2022). *Pelayanan SDM*. Selat

Media. <https://books.google.co.id/books?id=Q8CfEAAAQBAJ>

Keliat. (2020). Analisis Pelaksanaan Kebijakan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Bpjs Kesehatan Cabang Kabanjahe. *Suparyanto Dan Rosad 2015*, 5(3), 248–253.

Ridho. (2018). Bab II Landasan Teori. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65.

<http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf>