

IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NO. 3 TAHUN 2018 TENTANG PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK DI KECAMATAN BOGOR BARAT KOTA BOGOR

Zulkifli Habibie¹, Ginung Pratidina², Faisal Tri Ramdani³

^{1,2,3} Universitas Djuanda, tekifly123@gmail.com

ABSTRAK

Pelaksanaan e-KTP di Kota Bogor hampir mencapai hasil maksimal yaitu, sekitar 99%. Adapun permasalahan masyarakat yang belum melaksanakan perekaman e-KTP. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui implementasi pelayanan e-KTP di Kecamatan Bogor Barat serta mengetahui hambatan dan upaya-upaya yang dilakukan dalam penerapan administrasi kependudukan. Metode yang digunakan ialah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data penelitian dengan teknik kuesioner, observasi, dan wawancara. Dari data penelitian ini menghasilkan data yang menjelaskan bahwa implementasi pelayanan e-KTP di Kecamatan Bogor Barat dinilai sangat baik dengan menunjukkan skor 4,29. Penilaian tertinggi terdapat pada dimensi disposisi dengan skor 4,37 dalam penilaian sangat baik. Penilaian sangat baik ini mengartikan adanya dampak positif dari pegawai yang sudah melayani, membantu, dan mempermudah masyarakat dalam proses perekaman e-KTP. Hambatan yang dialami kurangnya sumber daya pegawai dan informasi yang kurang *update* di website ataupun media sosial.

Kata Kunci: e-KTP, Implementasi, Pelayanan

PENDAHULUAN

Saat ini, perubahan dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan menetapkan bahwa keberhasilan layanan diukur oleh sejauh mana kepuasan pengguna terpenuhi. Pelayanan diarahkan untuk menjadi yang terbaik, dengan fokus pada kebutuhan pengguna dan memberikan kepuasan maksimal. Keberhasilan pelayanan diukur melalui tingkat kepuasan penerima layanan, yang tercapai ketika mereka mendapatkan pelayanan sesuai dengan harapan mereka. Dalam era baru pelayanan publik di administrasi kependudukan, tujuannya adalah meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) ialah tanda dokumen yang resmi dimana berlaku di seluruh Indonesia sebagai bukti identitas diri. e-KTP diawali dengan kendala pendataan KTP yang konvensional, dimana seseorang akan mempunyai lebih dari satu KTP. Duplikasi KTP dapat dimanfaatkan untuk tujuan yang tidak sah seperti menghindari pembayaran pajak, tindakan korupsi, dan menyembunyikan identitas. Kemendagri melakukan inovasi dalam sistem informasi kependudukan dengan menggunakan teknologi berbasis Kartu Tanda Penduduk elektronik, yang dikenal sebagai e-KTP yang bertujuan untuk membuat identitas diri yang lebih aman dan dapat mudah diakses.

Proses implementasi e-KTP di Kota Bogor telah mencapai tingkat keberhasilan yang tinggi, mencapai sekitar 99%. Kota Bogor merupakan kota yang telah menyelesaikan pelaksanaan e-KTP pada akhir tahun 2022. Sebagai bagian dari implementasi kebijakan pemerintah, Disdukcapil Kota Bogor sudah mencatat data dari jumlah penduduk mencapai 784.504 jiwa yang telah melewati usia yang wajib memiliki e-KTP. Pelaksanaan program e-KTP telah berlangsung selama 10 tahun, menjadi bukti dari komitmen pemerintah dalam meningkatkan sistem kependudukan dan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 1. Jumlah Rekaman e-KTP Kota Bogor

| No | Nama Kecamatan | Jumlah Penduduk | Jumlah Penduduk Yang Sudah Melakukan Rekaman e-KTP |
|---------------|----------------|-----------------|--|
| 1 | Bogor Barat | 180.095 | 178.187 |
| 2 | Bogor Selatan | 151.675 | 149.975 |
| 3 | Bogor Timur | 77.682 | 76.832 |
| 4 | Bogor Tengah | 79.844 | 79.049 |
| 5 | Bogor Utara | 142.754 | 141.193 |
| 6 | Tanah Sereal | 161.079 | 159.268 |
| Total: | | 793.129 | 784.504 |

Sumber: Disdukcapil Kota Bogor, 2022

Kecamatan Bogor Barat memiliki jumlah perekaman yang belum perekaman tertinggi di Kota Bogor. Terdapat usia yang telah wajib e-KTP ada di Kecamatan Bogor Barat, total jumlah yang sudah mempunyai e-KTP sekitar 178.187 jiwa yang telah melakukan perekaman, serta 1.908 jiwa yang belum melakukan perekaman.

Tabel 2. Jumlah Rekaman e-KTP Kecamatan Bogor Barat

| No. | Nama Kelurahan | Jumlah | Jumlah Penduduk |
|---------------|----------------|----------|------------------------------------|
| | | Penduduk | Yang Sudah Melakukan Rekaman e-KTP |
| 1. | Menteng | 13.125 | 12.980 |
| 2. | Sindang Barang | 14.187 | 14.045 |
| 3. | Bubulak | 12.592 | 12.446 |
| 4. | Marga Jaya | 4.858 | 4.811 |
| 5. | Balumbang Jaya | 9.201 | 9.081 |
| 6. | Situ Gede | 8.456 | 8.363 |
| 7. | Semplak | 9.454 | 9.352 |
| 8. | Cilendek Barat | 14.874 | 14.733 |
| 9. | Cilendek Timur | 13.869 | 13.722 |
| 10. | Curug Mekar | 10.256 | 10.161 |
| 11. | Curug | 9.808 | 9.696 |
| 12. | Pasir Jaya | 15.744 | 15.560 |
| 13. | Pasir Kuda | 12.001 | 11.862 |
| 14. | Pasir Mulya | 4.406 | 4.364 |
| 15. | Gunung Batu | 15.556 | 15.413 |
| 16. | Loji | 11.708 | 11.598 |
| Total: | | 180.095 | 178.187 |

Sumber: Disdukcapil Kota Bogor, 2022

Dalam kenyataannya, implementasi program e-KTP di Kecamatan Bogor Barat, Kota Bogor, masih menunjukkan beberapa kelemahan. Kecamatan Bogor Barat terdapat 16 kelurahan, belum sepenuhnya berhasil dilaksanakan, situasi ini terjadi

karena beberapa alasan. Pertama, sebagian masyarakat tidak aktif dalam melakukan perekaman, dan ada yang tidak menerima undangan untuk membuat e-KTP. Kedua, kurangnya komunikasi antara pemerintah kecamatan dan kelompok sasaran, terutama dalam hal mensosialisasikan program e-KTP. Ketiga, seringnya terjadi kesalahan dalam sistem perekaman yang menyebabkan ketidakberfungsian data selama proses perekaman. Terakhir, sikap aparat pemerintah setempat yang kurang responsif dalam menangani masalah teknis dalam sistem perekaman. Berdasarkan dari permasalahan ini, peneliti melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Peraturan Daerah No. 3 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Bogor Barat Kota Bogor”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan dua teknik utama pengumpulan data, yakni penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan. Penelitian lapangan bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi terkait pelaksanaan pelayanan e-KTP di Kecamatan Bogor Barat Kota Bogor. Sementara itu, studi kepustakaan melibatkan penelaahan dan pembelajaran literatur serta sumber-sumber tertulis lainnya, seperti artikel, buku, website, dan literatur terkait lainnya yang berkaitan dengan implementasi pelayanan e-KTP. Dalam pelaksanaan studi lapangan, penelitian menggunakan wawancara mendalam dengan format khusus mengenai implementasi pelayanan e-KTP kepada pegawai kelurahan yang dijadikan narasumber. Selain itu, beberapa teknik lainnya digunakan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam terkait permasalahan e-KTP. Pertama, observasi langsung dilakukan di empat kantor kelurahan terpilih di Kecamatan Bogor Barat. Kedua, dokumentasi dilakukan dengan mengambil foto-foto sebagai bukti fisik dengan melibatkan beberapa pegawai terkait. Ketiga, penggunaan

kuisisioner atau angket jenis tertutup, di mana jawaban dalam pengisian kuisisioner sudah disediakan oleh peneliti.

Dalam menganalisis data yang diperoleh, peneliti menggunakan rumus *Weight Mean Score* (WMS) dan untuk mengukur implementasi pelayanan e-KTP digunakan rumus *skala likert*. Penghitungan angka penafsiran dalam tabel frekuensi digunakan rumus *Weight Mean Score* (WMS):

$$M = \frac{\sum f(x)}{n}$$

Keterangan:

- M = Perolehan angka kriterian penafsiran
- f = Frekuensi jawaban responden
- x = Pembobotan (skala nilai)
- n = Jumlah seluruh jawaban responden

Untuk menghitung kriteria penafsiran, dilakukan dengan menghitung interval nilai, sebagai berikut:

$$I = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Tabel 3. Kriteria Penilaian Terhadap Angka Penafsiran

| Skala | Kategori |
|--------------|-------------------|
| 1,00 – 1,80 | Sangat Tidak Baik |
| 1,81 – 2,60 | Tidak Baik |
| 2,61 – 3,40 | Cukup Baik |
| 3,41 – 4, 20 | Baik |
| 4, 21 – 5,00 | Sangat Baik |

Sumber: Sugiyono, 2019

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada analisis data setiap indikator, didapatkan rekapitulasi hasil untuk setiap indikator, sebagai berikut:

Tabel 4. Rekapitulasi Variabel Implementasi Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Di Kecamatan Bogor Barat Kota Bogor

| Dimensi | Indikator | Mean | Kategori |
|-----------------|---------------------------|------|-------------|
| Komunikasi | Transmisi Komunikasi | 4,25 | Sangat baik |
| | | 4,31 | Sangat baik |
| | | 4,23 | Sangat baik |
| | Kejelasan | 4,26 | Sangat baik |
| | | 4,27 | Sangat baik |
| | | 4,24 | Sangat baik |
| | Konsistensi | 4,23 | Sangat baik |
| | | 4,30 | Sangat baik |
| Rata-rata | | 4,26 | Sangat baik |
| Sumber Daya | Staff attau Pegawai | 4,13 | Baik |
| | Informasi | 4,29 | Sangat baik |
| | Fasilitas | 4,32 | Sangat baik |
| | Kewenangan | 4,55 | Sangat baik |
| | | 4,28 | Sangat baik |
| Rata-rata | | 4,31 | Sangat baik |
| Disposisi | Karakteristik | 4,41 | Sangat baik |
| | Impelementor | 4,33 | Sangat baik |
| Rata-rata | | 4,37 | Sangat baik |
| Struktur | <i>Standart Operating</i> | 4,20 | Baik |
| | <i>Procedure</i> | 4,24 | Sangat baik |
| Birokasi | Fragmentasi | 4,27 | Sangat baik |
| | | 4,24 | Sangat baik |
| Rata-rata | | 4,23 | Sangat baik |
| Total Rata-rata | | 4,29 | Sangat baik |

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Nilai rata-rata dari keempat dimensi dengan total 19 indikator mencapai 4,29, menunjukkan bahwa penilaian performa pegawai di Kecamatan Bogor Barat, terutama dalam perekaman e-KTP dinilai "sangat baik". Hal ini menjelaskan bahwa semua pegawai di kecamatan dan kelurahan telah melaksanakan tugas dan kewajibannya dengan sangat baik.

Hambatan Yang Dihadapi Dalam Mengimplementasikan Pelayanan E-KTP di Kecamatan Bogor Barat Kota Bogor

Mengenai hambatan dalam implementasi pelayanan e-KTP terdapat beberapa hambatan, yaitu: *Pertama*, pegawai yang kurang dalam pelaksanaan tugas program e-KTP. Total pegawai yang kurang, hal ini menyebabkan bisa menyebabkan terganggunya pengerjaan program e-KTP. *Kedua*, terdapat kendala fasilitas (sarana dan prasarana), contohnya kurangnya komputer yang bisa menghambat pengerjaan tugas setiap pegawai. *Ketiga*, informasi yang diberikan di sosial media kurang terbaru informasinya dari pemerintah pusat, hal ini menyebabkan informasi menjadi simpang siur dalam pembuatan e-KTP.

Upaya Yang Dilakukan Instansi Dalam Implementasi Pelayanan E-KTP di Kecamatan Bogor Barat Kota Bogor

Upaya-upaya yang dilakukan oleh pegawai dalam implementasi pelayanan e-KTP di Kecamatan Bogor Barat Kota Bogor yaitu sebagai berikut: *Pertama*, upaya yang dilakukan mengenai penambahan personil. Dengan adanya penambahan personil, hal ini bisa mengurangi *double-job* pada pegawai yang merangkap tugas ataupun bidang yang telah diberikan. *Kedua*, dalam mengupayakan masalah kurangnya fasilitas dalam proses perekaman e-KTP ataupun program lainnya. Sudah seharusnya setiap kelurahan meminta kepada pemerintah pusat untuk menambah inventaris untuk kebutuhan pengerjaan agar tidak keteteran dan melambatkan pengerjaan. *Ketiga*, upaya yang dilakukan mengenai kurangnya informasi di internet dengan mempekerjakan pegawai di bidang IT agar memiliki website yang resmi. Dengan

begitu masyarakat dengan mudah mengakses informasi yang akurat sesuai dengan informasi *terupdate* dari pemerintah pusat.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian yang telah ditemukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi layanan program e-KTP di Kecamatan Bogor Barat Kota Bogor, mencapai hasil akhir dengan nilai rata-rata 4,29, yang masuk penilaian "sangat baik". Saat menganalisis variabel implementasi dari keempat dimensi, terlihat bahwa dimensi disposisi memiliki skor nilai tertinggi, mencapai nilai rata-rata 4,37 dengan penilaian "sangat baik". Dimensi disposisi mencakup satu indikator dan dua pertanyaan. Temuan ini mengindikasikan bahwa, berdasarkan hasil kuisioner yang diberikan kepada responden, pegawai telah memberikan pelayanan, bantuan, dan kemudahan kepada masyarakat dalam perekaman e-KTP. Respons sigap pegawai ketika menangani masalah perekaman e-KTP, serta pengawasan dan evaluasi program e-KTP, dinilai efektif untuk mencapai hasil yang optimal. Dimensi struktur birokrasi menunjukkan nilai rata-rata terendah sebesar 4,23 dengan penilaian "sangat baik". Dimensi struktur birokrasi melibatkan dua indikator dan empat pertanyaan. Hasil dari kuisioner mencerminkan bahwa tanggung jawab pegawai sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dan kolaborasi yang baik antar pegawai. Dengan kriteria penilaian "sangat baik" pada seluruh dimensi, kesimpulannya adalah bahwa pelaksanaan pelayanan e-KTP di Kecamatan Bogor Barat Kota Bogor berlangsung dengan efektif.

REFERENSI

Jurnal

- Apriliyani, V.N. (2018). "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Partisipatif Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor". *Administratie: Jurnal Administrasi Publik*, 1(2): 67-75
- Dinilah, K. (2019). "Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP-Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor". *Administratie: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1): 9-14
- Eet, S. (2019). "Analisis Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut". *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(4): 8-16
- Erlinda Habib Hasibuan, Badaruddin, Karyono (2020). "Implementasi Kebijakan E-KTP Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Padangsidimpuan". *Jurnal PERSPEKTIF*, 9(2): 465-482
- Eva Siti Nurkholifah, R. Akhmad Munjin, Ginung Pratidina. (2020). Kinerja Pembuatan Akta Kelahiran Disdukcapil Kota Bogor. *Jurnal GOVERNANSI*, 7(1): 143-148
- Kurnia, Y. S., Rahmawati, R., & Ramdani, F. T. (2022). "Partisipasi Masyarakat Dalam Implementasi Kebijakan Vaksinasi Covid-19 (Studi Kasus di Kecamatan Bogor Selatan, Kota Bogor)". *Jurnal GOVERNANSI*, 8(2): 153-161
- Kuswandi, H. R., Rachmawati, I., & Sampurna, R. H. (2021). "Implementasi Kebijakan Pelayanan Imb Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kota Sukabumi". *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(5): 1527-1536
- Nurul Afifah, Rita Rahmawati, Irma Purnamasari (2019). "Implementasi Peraturan Daerah kota Bogor Nomor 13 Tahun 2005 Tentang Penataan PKL". *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1): 1-8
- Ramdani, F. T., Zenju, N. S., & Lutfie, M. (2018). "Efektivitas Pelaksanaan Kebijakan Bantuan Sosial Dalam Program Rumah Tidak Layak Huni Di Masyarakat Kota

Bogor Pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Setda Kota Bogor”.
Administratie: Jurnal Administrasi Publik, 1(1): 39-47

Resmala, V. (2019). “Kualitas pelayanan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tempat Tinggal”. *Administratie: Jurnal Administrasi Publik*, 2(2), 58–65.

Septiany S, Maksudi B, Purnamasari I. (2016). “Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor”. *Jurnal GOVERNANSI*, 2(1): 47-59

Suryana, A., Iskandar, A., & Hernawan, D. (2016). “Implementasi Kebijakan Ruang Terbuka Hijau Publik Oleh Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Bogor”.
Jurnal GOVERNANSI, 2(1), 1-12

Yunita, T., Rahmawati, R., & Rusliandy. (2019). “Pengaruh Reformasi Pelayanan Publik E- Government Terhadap Revitalisasi Penyelenggaraan Birokrasi di Kantor Imigrasi Kota Bogor”. *Administratie: Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 25–35

Buku.

Edward III, George. (1990). *Public Policy Implementing*. Jai Press Inc, London-England.
Goggin, Malcolm L et al.

Purwanto Agus Erwan, Ph. D dan Dyah Ratih Sulistyastuti, M. (2015). *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Peraturan atau Undang-undang

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 mengenai Administrasi kependudukan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Peraturan Presiden berdasarkan Nomor 26 pada tahun 2009 mengenai penerapan KTP yang berbasis dari Nomor Induk Kependudukan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang
Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan

Peraturan Presiden berdasarkan Nomor 26 pada tahun 2009 mengenai penerapan
KTP yang berbasis dari Nomor Induk Kependudukan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang
Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan