



Studi Tentang Pelayanan KTP Online Di Kabupaten Garut

Yudi Triana Wahyudi

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Garut

yuditrianaw050578@gmail.com

Abstrak

Pembahasan utama untuk menginterpretasi beberapa aspek seperti sistem, ketersediaan informasi, bentuk pelayanan dan respon dari pelaksanaan pelayanan e-KTP di DISDUKCAPIL dan PEMDA Garut. Alasan pemilihan lokasi tersebut karena sebagian besar pencatatan kependudukan ada disana. Untuk mengetahui kasus-kasus yang berhubungan dengan software engineering di instansi tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang menggunakan sumber data utama dan pendukung, selain itu Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan meliputi observasi dan wawancara terhadap informan diantaranya kepala departemen, pegawai dan masyarakat yang menggunakan layanan e-KTP. Selain itu, untuk menganalisis data teknis, penulis menggunakan data yang diringkas, disajikan dan diverifikasi dari data pencari layanan yang diharuskan memiliki kartu identitas dan telah terdaftar pada sistem sistem online di database kependudukan nasional. Ketersediaan informasi dari penyelenggaraan layanan e-KTP telah disesuaikan dengan kebutuhan pengumpulan informasi yang objektif, subjektif dan umum untuk mendapatkan NIK yang sesuai dengan KK yang didaftarkan. Bentuk pelayanan permohonan pelayanan e-KTP ditunjukkan oleh petugas yang melayani pemohon berupa pelayanan interaktif yang berkualitas, lingkungan fisik dan hasil yang menjamin tercapainya harapan pelayanan. Selain itu form umpan balik pelaksanaan pelayanan e-KTP dipantau oleh petugas berdasarkan kesesuaian, efisiensi, ketepatan waktu dan proses kegiatan pemberian pelayanan setingkat e-KTP.

Kata Kunci: Masyarakat, Online, Pelayanan e-KTP.

1. Pendahuluan

Penduduk merupakan salah satu faktor negara yang memegang peranan penting sekaligus menjadi tujuan pembangunan. Keberhasilan kemajuan dan kemunduran suatu negara secara tidak langsung tergantung pada sumber daya manusianya. Indonesia salah satu negara kepulauan juga memiliki efek terhadap pertumbuhan warga negaranya yang tidak merata. Permasalahan tersebut seringkali memiliki dasar permasalahan pemerataan penduduk yang begitu banyak sehingga pemerintah dituntut untuk membuat kebijakan. Untuk mengatasi masalah ini, manajer publik harus dapat bekerja lebih dari biasanya, dari tingkat pemerintah pusat hingga tingkat terendah dalam hal pengumpulan dokumen dan memastikan penyediaan data pribadi. Manajemen kependudukan menurut peraturan yang berlaku no 23 tahun 2006 mengenai pengelolaan kependudukan dimana didalamnya menjelaskan mengenai sekumpulan manajerial dalam pelaksanaan data dan dokumen penduduk melalui pendataan pendaftaran juga pengelolaan informasi kependudukan dan pemanfaatan hasil pelayanan publik untuk pelaksanaan

pembangunan dan pemanfaatan institusi public yang tujuan utamanya membangun data yang terintegrasi, dengan adanya landasan hukum yang kuat didalam pengelolaan data kependudukan harus sejalan dengan pengaturan dan pembentukan lingkungan yang ideal dalam tata cara penyelenggaraan kependudukan, sejalan dengan kegiatan tersebut maka registrasi kependudukan, biodata penduduk dan pendataan masih mengalami beberapa masalah yang dialami oleh beberapa pengguna layanan KTP onlin diantaranya terkadang *server* yang *overload* karena banyak pengguna masuk bersamaan untuk melakukna kepengurusan KTP, daftar kependudukan dan dinas kependudukan provinsi/kota atau unit teknis yang menyelenggarakan pelayanan kependudukan dan kependudukan.

Kebijakan pemerintah tentang penetapan e-KTP sebagai program nasional telah dituangkan dalam peraturan perundang-undangan mengenai penggunaan KTP secara online berdasarkan NIK nasional sudah dimasukan kedalam beberapa peraturan yang mengharuskan masyarakat semakin berperan aktif, penetapan data dengan basis data warga yang lebih akurat merupakan salah satu bagian dari visi dan misi pemerintahan pusat dan provinsi/kota/provinsi sebagai bagian dari implementasi kebijakan e-KTP. Berdasarkan Peraturan Presiden tersebut, Peraturan Menteri ini diundangkan tentang Penggunaan Aparatur Negara dan Reformasi Tata Usaha Negara Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Provinsi Jawa Barat tentang Kebijakan e-KTP dan Peraturan Pemerintah Provinsi Jawa Barat tentang Kebijakan e-KTP, Kabupaten Garut dalam kinerja pelayanan.

2. *Literature Review*

Pelayanan publik merupakan ketentuan yang mengatur kehidupan masyarakat yang harus dihormati dan diikat oleh seluruh warga negara atau singkatnya ketertiban umum adalah hukum (Sore & Sobirin, 2017). Suatu kebijakan harus dirumuskan dengan baik. Ketertiban umum diartikan sebagai ketertiban umum, baik itu undang-undang atau peraturan pemerintah atau presiden, atau bahkan peraturan daerah, dan kemudian ketertiban umum menjadi undang-undang yang harus ditaati oleh semua orang. Kebijakan publik harus dipahami dengan benar (Handoyo, 2012).

Dengan demikian, realisasi tujuan suatu negara digunakan sebagai dasar pengambilan kebijakan publik. Sore & Sobirin (2017) menetapkan beberapa standar dalam penamaan kebijakan yang berbeda, yaitu:

- a. Usability merupakan sebuah tolak ukur yang digunakan dalam sebuah pilihan alternatif sebuah kebijakan yang nantinya akan menghasilkan tujuan akhir yang diinginkan;
- b. Secara efektif, sumber pengelolaan keuangan yang harus sejalan dengan tujuan utama yang ingin di capai;
- c. Dengan tepat, sebuah keputusan yang harus sejalan dengan hasil akhir yang diharapkan maupun dirumuskan yang tersedia;
- d. Keadilan;
- e. Menjawab, sebuah keputusan maupun aturan harus dijalankan dengan dasar memenuhi kebutuhan sebuah kelompok maupun individu terhadap problematika tertentu didalam masyarakat mengenai kebijakan publik mengenai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik berupa barang maupun jasa. Pelayanan publik ini memiliki posisi yang sangat krusial dan sangat dibutuhkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mereka yang nantinya akan menumbuhkan sebuah kepercayaan publik atau *public trust* dimana nilai akuntabilitas sebuah institusi publik sangat bersinggungan erat dengan opini

dan persepsi dari masyarakat dan pengguna layanan, didalamnya memiliki aspek aspek yang membangun kepercayaan masyarakat baik secara aturan maupun aturan penyelenggara.

Kebutuhan masyarakat merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan maupun harapan dengan dasar aturan yang berlaku dengan dasar kepemilikan maupun pengharapan atas barang dan jasa maupun pelayanan secara administratif harus disediakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik baik itu, koperasi, Lembaga independen yang dibentuk atas dasar undang undang yang berlaku untuk pelayanan publik. Dengan adanya badan hukum yang berlaku dan jelas maka setiap orang yang memiliki kewajiban untuk melayani masyarakat menurut keputusan menteri terkait pedoman layanan publik maka dasar pelayanan yang merupakan kependudukan dan pencatatan sipil juga merupakan salah satu urusan wajib/*obligatory* yang diberikan ke pemerintah pusat maupun daerah dengan ruang lingkup pelayanan publik dimana didalamnya terdapat pemenuhan jasa dan barang publik yang semuanya diatur dalam peraturan perundang undangan, pelayanan publik adalah segala bentuk kinerja yang diberikan oleh instansi terkait dalam pemenuha pelayanan.

3. Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut sugiyono (2016) metode tersebut merupakan pendekatan penelitian yang digunakan dalam pemilihan pemilihan data maupun fakta yang didapat dilapangan sehingga hasil dari metode ini terbilang lebih komperhensif meskipun hasilnya nanti tidak akan bertahan lama karena ilmu pengetahuan dan kondisi lapangan yang akan selalu berubah terus menerus. Jenis penelitian ini diambil dengan bertujuan memberikan pengetahuan hal terkait kepengurusan KTP online di Kabupaten Garut.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dapat dilakukan setelah penginputan data, agar masyarakat dapat melanjutkan tahapan untuk melangkapi dan mengisi format yang diberikan untuk perekaman. Pemohon wajib datang dan membawa surat panggilan, kemudian petugas melakukan verifikasi data penduduk, perekaman pas photo, tanda tangan, seluruh sidik jari, dan scan mata. Pelayanan e-KTP sudah diterapkan sesuai dengan sistem yang telah ditetapkan.

4.2 Pembahasan

Kartu tanda penduduk elektronik merupakan salah satu dokumen yang wajib di miliki oleh setiap masyarakat yang terdaftar di data base kependudukan dengan dasar NIK. Identitas ini sifatnya unik pada setiap penduduk dan selamanya. Nomor NIK yang dimasukan ke dalam KTP elektronik juga dapat digunakan sebagai dasar pembuatan dokume dokumen lain seperti surat izin mengemudi, polis asuransi, sertifikat tanah dan izin penertiban juga masih banyak dokumen lainnya. Dengan adanya data data tertentu dalam setiap KTP karna adanya perekaman sidik jari, retina mata, DNA bentuk gigi dan bentuk wajah, penggunaan *biometric* jari karena lebih kompleks dibandingkan penggunaan kartu kartu lain. Data data tersebut juga di buat dalam bentuk chip yang

nantinya dipasang dalam KTP elektronik menggunakan logaritma enkripsi tertentu yang tentu saja unik.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem penyediaan pelayanan e-KTP dilaksanakan pada arah pemasukan, pengolahan dan pengeluaran data bagi pelamar yang harus memiliki kartu tanda penduduk dan telah terdaftar pada sistem di instansi data kependudukan nasional.
2. Ketersediaan informasi layanan e-KTP telah terjamin dengan baik oleh Disdukcapil Kabupaten Garut, diantaranya memberikan informasi kepada masyarakat dengan melaksanakan sosialisasi, memberikan informasi kepada masyarakat tentang biaya Pelayanan, informasi tentang proses dan prosedur diberikan secara jelas dan mudah memahami cara. , dipahami dengan baik oleh masyarakat, terlihat pada alternatif Disdukcapil dengan memberikan informasi dengan bukti jumlah masyarakat yang telah melakukan e-KTP dibandingkan dengan yang belum.
3. Bentuk pelayanan pelayanan e-KTP ditunjukkan melalui sistem online, dalam hal ini pihak Disdukcapil Kabupaten Garut memberikan pelayanan yang baik, hal ini dicapai dengan adanya petugas yang tanggap, ramah, dan santun dalam bertutur kata, menanggapi kritik dan saran dengan baik. masyarakat tetapi selalu ada yang mengatakan bahwa staf merespon lebih buruk, tetapi dalam hal ini tidak dapat dianggap sebagai perlombaan karena terkadang karyawan merespons kurang baik karena kelelahan dan menghadapi masyarakat yang pemilih.
4. Bentuk umpan balik pelaksanaan pelayanan KTP elektronik diikuti oleh pegawai berdasarkan kesesuaian, efisiensi, ketepatan waktu dan proses yang benar. Hasil survey mengevaluasi kecepatan pelayanan KTP elektronik dapat dilakukan dalam sehari dan cukup cepat, masyarakat puas dengan tindak lanjut petugas kepada masyarakat.

Daftar Pustaka

I. Jurnal

- Ahmad Kevin Maulana, Endang Larasati. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Klari Kabupaten Karawang
- Yuni Winarti. (2016). Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kantor Kecamatan Gunungpati Sebagai Upaya Mewujudkan Pemerintahan yang Baik (Good Governance)
- Rahman. (2016). Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Lumbis Induk Kabupaten Nunukan
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Mirasari, Rina Mei. 2013. Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya- Bungurasih. Universitas Airlangga. Volume 1.

journal.unair.ac.id/downloadfullpapers10%20Rina_KMP%20V1%20N1%20Jan-April%202013.pdf. Diakses pada 03 juli 2019

II. Buku

- Hutagalung, Simon Sumanjoyo dan Dedy Hermawan. (2018). Membangun Inovasi Pemerintah Daerah. Sleman : Deepublish.
- Ibrahim, A. (2008). Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya. Jakarta: Kencana.
- Katharina, Riris dkk. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. Jakarta : Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Saggaf, Said dan Haedar Akib. (2018). Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang. Makassar : CV Sah Media.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2011). Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan Dan Implementasi. Jakarta. Bumi Aksara.
- Ulum, Chazienul. (2018). Public Service Tinjauan Teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik. Malang : UB Press.

III. Dokumen-Dokumen

- Republik Indonesia. (2004). Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2004 tentang standar pelayanan. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2008). Undang-undang No. 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-undang No. 25 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2004). Permendagri No. 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Pelayanan Publik. Sekretariat Negara. Jakarta
- Republik Indonesia. (2003). MENPAN No. 63 Tahun 2003. Sekretariat Negara. Jakarta
- Republik Indonesia. (2004). UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2013). UU No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2012). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2003). MENPAN No.63 tahun 2003 standar pelayanan publik. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sekretariat Negara. Jakarta.

IV. Website

- Wikipedia. (2021). Pelayanan publik. Diakses pada 6 Oktober 2021 Melalui https://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik
- Pelayananpublik (2019). Pelayanan Publik: Pengertian, Karakteristik, Hingga Tujuannya. Diakses pada 6 Oktober 2021 Melalui <https://pelayananpublik.id/2019/07/13/pelayanan-publik-pengertian-karakteristik-hingga-tujuannya/>