

Kajian Publik Terhadap Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto

¹Hikmah Muhaimin, ²Desi Nur V, ³Nasihul Amin, ⁴Zelga Navy A. P, ⁵Azzara Rum
⁶M. Ghozali

^{1,2,3,4,5}Universitas Islam Majapahit

⁶Universitas Mayjeng Sungkono
Email: hikmahmuhaimin@gmail.com

Kata kunci

Kualitas, pelayanan, kinerja

Keywords

Quality, service, performance

Abstrak

E-KTP adalah dokumen kependudukan yang berisi sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. E-KTP ini digunakan sebagai identitas penduduk Indonesia. Penelitian ini dilakukan sebagai upaya untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang unggul, menuju tertib administratif dan mengamankan adanya identitas tunggal bagi setiap penduduk, mendukung data yang akurat serta meningkatkan kualitas dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kabupaten Mojokerto yang belum maksimal. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif, sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder yang berkaitan dengan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto. banyak menuai kritik masyarakat dikarenakan seringnya mengalami keterlambatan penyelesaian E-KTP dan kurangnya respon pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto terhadap pendaftar E-KTP secara online.

Abstract

E-KTP is a population document that contains a security or control system both in terms of administration and information technology based on the national population database. This E-KTP is used as the identity of the Indonesian population. This research was conducted as an effort to realize superior service quality, towards administrative order and mandate a single identity for each resident, support accurate data and improve the quality and facilitate services to the community in the Mojokerto Regency area that have not been maximized. The method used in this research is a type of qualitative research, the data sources used are primary data sources and secondary data sources related to community assessment of the performance of E-KTP making services at the Population and Civil Registration Office of Mojokerto Regency.. Based on the results of questionnaires and interviews with researchers in the field, it can be seen that the service of making E-KTP at the Population and Civil Registration Office of Mojokerto Regency, has drawn a lot of public criticism due to the frequent delays in completing E-KTP and the lack of response of employees of the Population and Civil Registration Office of Mojokerto Regency to E-KTP registrants online.

Pendahuluan

Dari segi administrasi dan teknologi informasi, dokumen kependudukan yang dikenal dengan “KTP Elektronik” atau “E-KTP” ini merupakan sistem pengamanan atau pengendalian yang berbasis database kependudukan nasional. Kartu Identitas ini berfungsi untuk mengidentifikasi penduduk Indonesia. Program KTP Elektronik atau E-KTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada Februari 2011. Banyak alasan yang menjadi pertimbangan ketika inisiatif pemerintah untuk menerbitkan E-KTP ini awalnya diluncurkan, terutama keuntungan yang mungkin diperoleh, seperti memiliki identitas tunggal yang sulit ditiru. Pemilu online, baik pemilu (nasional) maupun pemilu kota (pilkada), dapat menggunakan surat suara palsu atau palsu. Meski hanya ada dua lembar data yang tersimpan dalam chip di E-KTP, namun tercatat 10 sidik jari untuk mendukung data tersebut. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk menghemat biaya dibandingkan dengan biometrik tambahan lainnya karena sidik jari selalu memiliki bentuk yang sama dan tidak berubah meskipun tergores atau terluka. lebih akurat karena setiap pribadi manusia berbeda dan memiliki sidik jari yang unik, termasuk kembar identik. Kementerian Kesehatan berpendapat bahwa pengaturan E-KTP alasan ini tepat untuk mengurangi kemungkinan penduduk menggandakan KTP, mempromosikan data yang akurat, meningkatkan kualitas, dan memfasilitasi penggunaan layanan publik. Kesalahan input operator, penduduk memilih untuk tidak mengaktifkannya karena jarak dari kantor pemerintah, dan kerusakan peralatan di bawah standar semuanya berkontribusi pada ketidakakuratan data yang memengaruhi pencatat data demografis dan layanan publik. Prosedur penyebaran E-KTP tidak segera dan menghadapi sejumlah tantangan. Pemerintah dan organisasi lain yang menuntut statistik demografis yang akurat terus memaksakan beberapa tantangan internal dan eksternal pada proses implementasi. Karena perolehan E-KTP bisa memakan waktu hingga dua tahun, perselisihan dapat muncul antara pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab atas pembelian dan penjualan blanko E-KTP, sehingga menciptakan peluang untuk mencari keuntungan. Beberapa pejabat korupsi bermunculan yang membuat anggaran kosong tidak mencukupi kebutuhan seluruh rakyat Indonesia. Salah satunya, warga Kabupaten Mojokerto. Risiko jual beli blanko E-KTP adalah dapat digunakan untuk transaksi narkoba dan pejabat korup.

Masyarakat telah merasakan manfaat dan kerugian dari program pemerintah sejak pertama kali muncul dengan diperkenalkannya KTP Elektronik. Beberapa orang percaya bahwa memiliki E-KTP adalah salah satu cara terbaik untuk mencegah dan mengurangi penipuan data kependudukan di Indonesia. Karena kemungkinan meretas kumpulan data elektronik yang sangat besar, tetapi ada juga beberapa orang yang meragukan hal ini.

Pemerintah menggunakan kebijakan publik sebagai alat lebih dari satu cara, dan bukan hanya karena hal itu mempengaruhi bagaimana sumber daya publik dikelola. Istilah "kebijaksanaan" memiliki akar bahasa Latin, Yunani, dan Sanskerta, menurut etimologinya. Kata polis (negara kota) dan pur (kota), yang berasal dari bahasa Yunani dan Sanskerta, kemudian berkembang menjadi politia (negara bagian) dalam bahasa

Latin dan terakhir menjadi *policie* (untuk mengelola urusan publik atau menjalankan pemerintahan) dalam bahasa Inggris Pertengahan. 52 William N. Dunm, 2003

Beberapa unsur yang berhubungan. langsung dengan keberhasilan implementasi kebijakan publik antara lain pertimbangan. pembuat kebijakan, komitmen yang kuat terhadap konsistensi dalam. mengeksekusi kebijakan, dan usulan yang tepat sasaran. Salah satu strategi. dalam menjalankan kebijakan publik adalah homogenitas. struktur birokrasi.

Gagasan Merilee S. Grindle menyatakan bahwa ada dua faktor kunci yang mempengaruhi seberapa baik pelaksanaan program E-KTP nasional. Secara khusus, konteks implementasi dan isi kebijakan.

sebuah.

A. Menurut Grindle, substansi kebijakan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Sejauh mana kepentingan kebijakan, kelompok sasaran, atau kelompok sasaran dimasukkan?
2. Jenis manfaat atau keuntungan yang diperoleh kelompok sasaran. Misalnya, masyarakat kumuh lebih memilih program akses air bersih dan energi daripada program peminjaman sepeda motor.
3. Pelaksana/pelaksana suatu kebijakan telah ditentukan secara khusus oleh pelaksana program (program implementer) dari kebijakan tersebut.
4. Sumber daya berkomitmen (dimanfaatkan) untuk program dengan sumber daya yang memadai.

B. Setting for Implementation Grindle mengidentifikasi hal-hal sebagai berikut:

1. Kekuatan, kepentingan, dan strategi pemain (kekuatan, minat, dan taktik aktor dimiliki oleh aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan.
2. Yang kami maksud dengan kepatuhan dan daya tanggap adalah tingkat kepatuhan terhadap target audiens kebijakan serta tingkat penerimaan pelaksana.

Metode

Jenis penelitian ini melibatkan penelitian kualitatif, yang didefinisikan sebagai metodologi penelitian yang menghasilkan data deskriptif dari orang-orang melalui kuesioner dan wawancara dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan. Strategi ini ditujukan untuk menghadapi krisis Covid 19 yang belum sepenuhnya berakhir dan memiliki peluang yang kecil.

Tujuan penelitian kualitatif menurut Moleong (2017: 6) adalah untuk memahami suatu fenomena mengenai apa yang dialami partisipan penelitian secara holistik melalui deskripsi dalam bentuk kata dan bahasa, dalam keadaan alami tertentu, dengan memanfaatkan metodologi alami yang beragam. . Pengalaman ini mungkin antara lain berupa tindakan, motivasi, penilaian, atau perilaku.

Sedangkan penelitian digunakan untuk mengumpulkan data dari situs alam tertentu sebagai bagian dari teknik penelitian survei, tergantung seberapa alami lokasi

tersebut (kuesioner). Memanfaatkan data survei, wawancara, dan observasi, penelitian dilakukan di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mojokerto sejak 28 November 2022 hingga 5 Desember 2022.

Hasil dan Pembahasan

Kabupaten Mojokerto adalah sebuah kabupaten di provinsi Jawa Timur yang merupakan bagian dari wilayah metropolitan Surabaya (Gerbangkertosusila) secara resmi didirikan pada tanggal 9 Mei 1293 dan termasuk kedalam wilayah tertua ke-10 di provinsi Jawa Timur.

Menanggapi persoalan kemunculan KTP Elektronik dan bagaimana Kajian publik sebagian pemegang Elektronik KTP mungkin masih ada yang belum tertera masa berlaku seumur hidup. Seperti yang diketahui, program E-KTP sudah diluncurkan oleh pemerintah sejak tahun 2009, bentuk E-KTP ini diluncurkan untuk menggantikan bentuk KTP sebelumnya. Di dalam E-KTP terdapat sejumlah informasi seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK), nama, tanggal lahir, dan alamat. Beberapa E-KTP juga terdapat keterangan masa berlaku kartu, namun sejak tahun 2014 masa berlaku dokumen kependudukan yaitu E-KTP sudah diterapkan seumur hidup.

Seiring dengan laju perkembangan teknologi dan penciptaan inovasi, pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto menuai penilaian kinerja pengabdian kepada masyarakat:

Hasil survey (Google Form) dan wawancara dengan ahli di lapangan digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan pengajuan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto. Peneliti dapat menarik kesimpulan bagaimana cara menaikkan derajat kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto membuat E-KTP. Peneliti menyatakan sebagai berikut:

- a) a. Ketepatan waktu prosedur pembuatan E-KTP.
- b) b. Layanan prima.
- c) c. Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mojokerto baik dan ramah.
- d) d. Aksesibilitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto.
- e) e. Konfigurasi model layanan yang berbeda untuk menghubungkan E-KTP dengan inovasi.
- f) f. Kemudahan lokasi layanan pembuatan E-KTP.

Peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa pembuatan E-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto dan evaluasi kinerja pelayanan oleh masyarakat tidak keduanya positif. Jika keenam uraian yang dijadikan tolak ukur penilaian masyarakat terhadap pelayanan E-KTP ini diubah menjadi

persentase dari tanggapan kuesioner dan wawancara, maka terlihat bahwa pelayanan E-KTP Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mojokerto masih sangat kurang kualitas. Mereka baik-baik saja, hanya menerima 35% dari keseluruhan 100%, karena masih banyak pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Menurut evaluasi masyarakat, kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto untuk pembuatan E-KTP dinilai kurang memadai pada 65% hasil survei dan wawancara yang dilakukan peneliti di lapangan.

Pelayanan E-KTP kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mojokerto kepada masyarakat tidak seefektif yang diharapkan pemerintah. Secara umum infrastruktur, kenyamanan dan kemudahan, serta sumber daya manusia mulai dari kualitas pelayanan yang ditawarkan masih belum cukup memuaskan masyarakat. Selain itu, pelayanan kependudukan dan Pencatatan sipil masih belum merespon pendaftaran E-KTP secara online, menurut penilaian masyarakat. Meskipun banyak orang, terutama orang tua, yang tidak dapat hadir karena hal-hal tertentu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto hanya melayani di dalam instansi. Mereka juga tidak menawarkan layanan perekaman data seluler.

Adapun hambatan-hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan KTP elektronik di bidang pelayanan pendaftaran penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto antara lain :

1. kurangnya peralatan yang memadai pendukung pembuatan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto
2. Kurangnya sarana informasi yang tersedia di dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto
3. Belum tersedianya anggaran yang cukup untuk memenuhi kekurangan fasilitas, sarana dan prasarana di Kabupaten Mojokerto
- 4.

Simpulan

Berdasarkan temuan kajian dan KTP-E di Kabupaten Mojokerto yang berdasarkan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan, masih banyak masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan, sarana dan prasarana yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Populasi Temuan survei penulis dan percakapan dengan penduduk setempat membuat ini jelas. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas.

1. Prosedur Pelayanan dan Pembuatan E-KTP Kabupaten Mojokerto masih sangat rumit. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sama sekali tidak menanggapi pemohon E-KTP online, yang membuat banyak orang tidak puas.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto waktu penyelesaian pengisian E-KTP masih lebih lama dari SOP (Standard Operational Procedure) yaitu 1 hari kerja. Akibatnya, orang menjadi tidak puas dengan waktu yang diberikan.

3. Pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto dalam pembuatan E-KTP cukup baik dan santun.
4. Pelayanan E-KTP kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mojokerto kepada masyarakat tidak seefektif yang diharapkan pemerintah. Secara umum infrastruktur, kenyamanan dan kemudahan, serta sumber daya manusia mulai dari kualitas pelayanan yang ditawarkan masih belum cukup memuaskan masyarakat.

Referensi

- Gondohanindijo, J. (2012). KTP Elektronik (e-KTP) Bagi Penduduk Indonesia. *Majalah Ilmiah Informatika*, 3(1), 164–184
- Haq, S., Suharsono, A., & Suji. (2014). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Pada Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo *Public Service Quality in Making E-KTP (Electronic Citizen ID) in District of Suboh Situbondo Regency*. *Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa*, 1, 1–8.
- Nurjihan. (2016). Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Kantor Kecamatan Samarinda Kota di Kota Samarinda. *Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 294–305.
- Perdana, A., Suprojo, A., & Saleh, A. B. (2013). Efektivitas Pelayanan Program E-Ktp Pada Masyarakat. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(2), 1–3.
- Ramli, T. S., & Cahyadini, A. (2019). PERKEMBANGAN TEKNOLOGI KOMUNIKASI DALAM KAITANNYA DENGAN BIDANG ADMINISTRASI PEMERINTAHAN e-ktp. *Jurnal Academia Praja*, 2(01), 171–177.
- Rezha, F., & Rochmah, Siti, S. (2004). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kkepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1(5), 981–990.
- Saputro, E., & Wibawanto, D. H. (2016). Rancang Bangun Pengaman Pintu Otomatis Menggunakan E-KTP Berbasis Mikrokontroler Atmega328. *Jurnal Teknik Elektro*, 8(1), 1–4.
- Sukur Suleman. (2019). Kualitas pelayanan e-ktp di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten halmahera selatan. *Administrasi Publik*, 5(1), 1–13
- Widibudiarti, L. S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(12), 2118–2122
- Yayat Rahmat Hidayat, Perguruan, P., & Tinggi, T. (1967). Nalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 4(March), 763–773