

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK KARTU TANDA
PENDUDUK (E-KTP) PADA KANTOR KELURAHAN BINONG KECAMATAN
CURUG TANGERANG**

Budiharjo

**Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)**

Email: budiharjo@dsn.moestopo.ac.id

ABSTRAK

Electronic Kartu Tanda Penduduk (*e-KTP*) adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Program ini merupakan kebijakan *electronic government*. Penerapan *electronic government* dilakukan dengan cara mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Pada Kantor Kelurahan Binong. Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode deskriptif, yaitu jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan se jelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap obyek yang diteliti. Sedangkan pengumpulan data dalam metode deskriptif dilakukan dengan wawancara dan telaah dokumen. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah bahwa Kelurahan Binong belum sepenuhnya bisa memberikan pelayanan yang baik. Masih banyak masyarakat yang mengeluhkan tentang prosedur pelayanan yang dirasa terlalu rumit bila dibandingkan dengan prosedur KTP lama, serta lokasi perekaman yang jauh.

PENDAHULUAN

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam

bentuk barang maupun jasa. Ketika alat-alat pemuas kebutuhan yang berupa barang dan jasa tersebut tidak dapat disediakan sendiri, tentu saja diperlukan jasa atau layanan dari pihak lain yang mampu menyediakan alat-alat pemuas kebutuhan tersebut. Pelayanan sangat erat hubungannya dengan kehidupan manusia, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan

kehidupan manusia. Pelayanan yang diberikan tentunya harus memiliki kualitas agar pelayanan tersebut berjalan dengan baik. Satu-satunya jalan untuk mempertahankan agar suatu organisasi atau perusahaan selalu didekati dan diingat konsumen adalah dengan cara mengembangkan pola layanan terbaik, sehingga layanan tersebut menjadi berkualitas. Dari waktu ke waktu, masyarakat berjuang untuk meningkatkan kualitas hidup dalam rangka mencapai kehidupan yang lebih sejahtera. Sejalan dengan itu, kebutuhan dan keinginan masyarakat (konsumen) terus berubah semakin meningkat, sehingga strategi dalam melayani masyarakat harus terus dikembangkan ke arah yang lebih baik dari sebelumnya. Layanan yang baik merupakan daya tarik yang besar bagi masyarakat.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa actual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang

semakin maju dan kompetisi global yang sangat ketat. Dalam kondisi demikian, hanya organisasi yang mampu memberikan pelayanan berkualitas, seperti halnya lembaga pemerintah. Pemberian pelayanan kepada masyarakat (*public service*) merupakan salah satu fungsi pokok pemerintah. Pada saat sekarang ini, pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi. Pemerintah selaku pengemban amanat rakyat yang memiliki fungsi pelayanan harus mampu memperbaiki kinerja dan citra yang pada masa lalu dinilai negatif, tidak produktif dan berbelit-belit. Rendahnya mutu pelayanan tersebut merupakan salah satu indikator yang dijadikan sebagai tolak ukur penilaian kegagalan pemerintah dimasa lalu. Sudah saatnya pemerintah membenahi diri dengan berupaya untuk memantapkan kinerja yang lebih berorientasi kepada pelayanan prima selain pelaksanaan fungsi pengaturan. Penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi yang relevan dengan fungsi pelayanan, penyederhanaan prosedur serta peningkatan profesionalisme aparat penyelenggara pelayanan harus

ditingkatkan guna merespon tuntutan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Keterlambatan pemerintah dalam mendeteksi dan merespon tuntutan masyarakat sering mengakibatkan adanya sikap apatis yang diekspresikan dalam bentuk protes, hujatan bahkan demonstrasi yang acap kali bersifat anarkis. Pelayanan yang diberikan aparatur harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma baru global agar pelayanannya mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik. Untuk itu, birokrasi seharusnya menjadi *center of excellence*, pusat keunggulan pemerintahan.

Oleh karena itu, Pemerintah mengeluarkan kebijakan *electronic government*. Penerapan *electronic government* dilakukan dengan cara mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk meng eliminasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi. Penerapan *electronic government* dikembangkan untuk membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja instansi secara terpadu. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut meliputi pengelolaan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik.

Keberadaan *electronic government* merupakan salah satu infrastruktur penting dalam pemerintahan dan telah menjadi suatu kebutuhan sekaligus tuntutan publik yang menginginkan informasi secara akurat, transparan, dan akuntabel.

Di dorong oleh pelaksanaan pemerintahanelektronik(*e-Government*) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau *e-KTP* untuk dijadikan salah satu program yang strategis untuk keberhasilan pembangunan ditingkat daerah.

Pelayanan *e-KTP* merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Proyek *e-KTP* ini dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari

seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang terhadap negara dengan menduplikasi KTP-nya. Contohnya dapat digunakan untuk menghindari pajak, memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota, mengamankan korupsi atau kejahatan/kriminalitas lainnya, menyembunyikan identitas (seperti teroris), memalsukan dan menggandakan ktp. Fungsi *e-KTP* ini hampir sama dengan KTP sebelumnya yaitu sebagai identitas jati diri, namun ada beberapa hal yang menambah fungsi *e-KTP* dari KTP sebelumnya yaitu berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya, terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan. Pelayanan yang dilakukan pada dasarnya ditujukan untuk mendukung kelancaran dan ketepatan pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan. Kualitas pelayanan dalam pelaksanaannya belum tentu berjalan dengan baik, karena berbagai hambatan, baik yang disebabkan oleh faktor manusia

maupun yang disebabkan oleh sistem atau sarananya.

Demikian halnya pada Kantor Kelurahan Binong, yang telah melaksanakan kebijakan *electronic government* berupa *electronic* Kartu Tanda Penduduk (*e-KTP*). *Electronic* Kartu Tanda Penduduk (*e-KTP*) dapat melayani masyarakat terutama dalam melakukan transaksi pemerintahan dengan cepat, tepat, dan tentunya akan membuat semuanya lebih mudah, simpel dan efisien.

Adapun *electronic* Kartu Tanda Penduduk ini masih mempunyai kendala terutama dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan pembuatan *e-KTP* tersebut belum berjalan dengan baik. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat juga belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari kesalahan data individu *e-KTP*. Kesalahan itu diantaranya adalah tanggal lahir, alamat dan bahkan jenis kelamin, sehingga beberapa individu harus menunggu panggilan ulang pembuatan *e-KTP* kembali dan tempat pembuatan *e-KTP* yang jauh dari wilayah keberadaan individu tersebut. Selain itu, masalah kurangnya kejelasan (sosialisasi) tentang

pelaksanaan perekaman, ketidakpatuhan petugas untuk mematuhi jadwal, (keterlambatan kedatangan petugas), serta kendala alat yang menghambat jalannya proses pembuatan e-KTP. Berdasarkan hal tersebut di atas, maka penulis ingin mengkaji dalam bentuk penulisan penelitian dengan judul : **“Analisis Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Kelurahan Binong Kecamatan Curug Tangerang”**.

DASAR TEORITIS

1. Pengertian administrasi

Administasi berasal dari bahasa Latin yaitu *Ad* yang berarti intensif dan *ministrate* yang berarti melayani, membantu, memenuhi. Admnistrasi merujuk pada kegiatan atau usaha membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan dalam mencapai suatu tujuan.

Sondang P. Siagian (1974:2) mengatakan bahwa:

“Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan daripada keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia

atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

2. Pengertian organisasi

David R. Hampton dalam bukunya *management* (Soentano Kertonegoro, 1994:23) mengatakan bahwa:

“organisasi adalah suatu pengelompokan manusia yang relative bertahan lama dalam suatu sistem yang terstruktur dan berkembang dimana usaha-usahanya yang terkoodinir dimaksudkan untuk mencapai tujuan dalam lingkungan yang dinamis”

3. Pengertian Manajemen

Stoner Yohanes Yahya (2006:1) mengatakan bahwa definisi manajemen memiliki definisi yang kompleks, diantaranya sebagai berikut:

“Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan pengguna sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan.”

4. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

R. Terry dalam buku Amirullah, Haris Budiyono (2004:2) mengatakan bahwa:

"Management is distinc process consisting of planning, organizing, actuating and controlling performed to determined and accomplish stated objectives by the use human being and other resources."

(Manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.)

5. Pengertian Kualitas

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda, dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategik. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti: performansi (*performance*), keandalan (*reability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Sedangkan definisi strategik menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu

memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumer*).

6. Pengertian Pelayanan

Menurut Sampara Lukman (2002:6) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

7. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Sampara Lukman (2004:10) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau orang lain, organisasi pemerintah/swasta (sosial, politik, LSM, dan lain-lain) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pengertian lain yang ia kemukakan tentang kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah

dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Sampara Lukman juga mengemukakan pengertian kualitas pelayanan sektor publik sebagai pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan dan azas-azas pelayanan publik/pelanggan.

8. Pengertian Elektronik Kartu Tanda Penduduk (*e-KTP*)

Menurut situs resmi *e-KTP*, Kartu Tanda Penduduk elektronik atau *electronic-KTP* (*e-KTP*) adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Secara sederhana, *e-KTP* berasal dari kata *electronic-KTP*, atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau sering disingkat *e-KTP*. Lebih rincinya, menurut situs resmi *e-KTP*, KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan /pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional. Penerapan *electronic government* dilakukan dengan cara mengoptimalkan pemanfaatan

kemajuan teknologi informasi untuk meng eliminasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi. Penerapan *electronic government* dikembangkan untuk membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja instansi. secara terpadu. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut meliputi pengelolaan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik. Keberadaan *electronic government* merupakan salah satu infrastruktur penting dalam pemerintahan dan telah menjadi suatu kebutuhan sekaligus tuntutan publik yang menginginkan informasi secara akurat, transparan, dan akuntabel.

9. Pengertian Masyarakat (Wajib *e-KTP*)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2007:721) masyarakat adalah sejumlah manusia dalam arti seluas-luasnya dan terikat oleh suatu kebudayaan yang mereka anggap sama. Menurut undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, masyarakat adalah:

“Seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun

badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.”

10. Pengertian petugas (pelaksana pelayanan e-KTP)

Menurut undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah:

“Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

11. Pengertian Sarana dan prasarana

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia *Prasarana*: Segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek,dsb). *Sarana*: Segala sesuatu (bisa berupa syarat atau upaya) yang sapat dipakai sebagai alat atau media dalam mencapai maksud atau tujuan. Menurut Drs. H.A.S. Moenir (2008:119) sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan

fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi social dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang fungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (Dr. Lexy J. Moleong, M.A., 2000:3), metode penelitian kualitatif didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Ronny Kountur (2004:105) dalam bukunya metode penelitian mengatakan bahwa penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan se jelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap obyek yang diteliti. Menurut Irawan (2004)

analisis deskriptif merupakan metode analisis yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan suatu hal apa adanya (Ali Baroroh, 2008:1). Penelitian deskriptif ini dimaksudkan untuk untuk mengetahui fakta-fakta, gejala-gejala atau fenomena-fenomena tertentu secara deskriptif seperti bagaimana kualitas pelayanan pembuatan *e-KTP* pada Kantor Kelurahan Binong Kecamatan Curug Tangerang.

A. Penetapan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian pelayanan *elektronik* Kartu Tanda Penduduk (*e-KTP*) akan dilaksanakan di Kantor Kelurahan Binong Kecamatan Curug Tangerang.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan terhadap kualitas pelayanan elektronik *KTP* yang diberikan oleh petugas Kantor Kelurahan Binong Kecamatan Curug Tangerang.

C. Pemilihan Informan

Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi. Karena tipe penelitian ini adalah kualitatif, maka penentuan jumlah responden yang dijadikan informan ditetapkan dengan menggunakan teknik

purposive sample yaitu dipilih atas dasar sifat-sifat atau ciri-ciri tertentu dan dipandang memiliki atau berhubungan dengan subjek dan objek penelitian. Menurut Neuman (2000:198) sampel *purposive* ini merupakan jenis penarikan sample untuk tujuan khusus, yaitu:

1. Untuk memilih kasus-kasus yang informasinya bersifat khusus
2. Untuk memilih anggota-anggota yang sulit dicapai, dan
3. Untuk mengidentifikasi kasus-kasus khusus untuk investigasi yang lebih mendalam.

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terkait dengan tempat penelitian dan dipandang sudah mengetahui dan memahami tentang hal-hal yang berkaitan dengan masalah penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik atau cara yang digunakan untuk memperoleh data yang diperlukan bagi penelitian ilmiah. Sehubungan dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan

kualitatif, maka metode pengumpulan data dalam penelitian dilakukan melalui kegiatan:

1. Wawancara (*interview*)

Wawancara/*interview* merupakan alat *rechecking* atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam (*in-depth interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan social yang relatif lama. Sutopo (2006: 72).

2. Telaah Dokumen

Telaah dokumen yaitu teknik pengumpulan data dengan cara meneliti dokumen-dokumen yang relevan. Hal ini dilakukan dengan maksud untuk memperoleh data serta informasi yang bersumber dari literature berupa buku, majalah,

laporan, koran, bulletin, tulisan-tulisan ilmiah dan undang-undang yang berkaitan dengan penelitian ini.

E. Analisis Data

Sehubungan dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, maka analisis data dilakukan secara keseluruhan dan sistematis bersamaan dengan pengumpulan data berdasarkan dengan satuan-satuan gejala yang diteliti. Menurut Syafrizal Helmi Situmorang, Iskandar Muda, Doli M. Ja'far Dalimunte, Fadli, Fanzie Syarief (2010:9) analisis data bertujuan untuk menyusun data dalam cara yang bermakna sehingga dapat dipahami. Para peneliti berpendapat bahwa tidak ada cara yang paling benar secara absolut untuk mengorganisasi, menganalisis, dan menginterpretasikan data. Karena itu, maka prosedur analisis data dalam penelitian disesuaikan dengan tujuan penelitian.

PEMBAHASAN

C.1 Aspek Masyarakat (wajib e-KTP)

Masyarakat menjadi faktor penting dalam pelaksanaan pelayanan. Begitupun dalam pelayanan *e-KTP* masyarakat merupakan wajib *e-KTP* yang berkewajiban untuk memiliki Kartu Tanda Penduduk dan harus menerima pelayanan yang baik dari petugas yang berwenang. Baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan dapat dilihat dari masyarakat sebagai penerima pelayanan. Namun, kesadaran masyarakat diperlukan juga dalam memenuhi kewajibannya sebagai warga Negara yang baik, yaitu salah satunya dengan memiliki Kartu Tanda Penduduk seperti yang telah ditulis dalam undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 19 tentang peran serta masyarakat. Agar dapat menjalankan sistem pelayanan yang baik, tentu diperlukan prosedur yang jelas. Kesederhanaan dan kejelasan prosedur pelayanan harus diterapkan agar sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan dan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 mengenai prinsip pelayanan publik.

Menurut Drs. H. A. S. Moenir, karena prosedur bersifat mengatur baik ke dalam (*intern*) maupun ke luar (*ekstern*), maka ia harus dipahami oleh

orang yang berkepentingan, baik pegawai/pekerja maupun pihak-pihak di luar organisasi. Dalam penelitian pelayanan *e-KTP* yang telah dilakukan didapatkan beberapa hasil yang berhubungan dengan aspek tersebut. Prosedur pembuatan *e-KTP* saat ini dianggap terlalu rumit dibandingkan sebelumnya. Seperti yang diungkapkan *key informan*, masyarakat Tasmin pada tanggal 24 Juli 2013 pukul 12.00 mengatakan:

“Cukup rumit ya. Kalau dibandingkan pengurusan KTP yang dulu, masih ada bantuan di arahkan dari Kelurahan. Kalau yang sekarang ya cukup rumit ya. Kayak saya sekarang ini harus bolak balik ke Kelurahan ke RT. Memang kalau menurut teori tinggal datang lalu foto dan segala macam, tapi dilapangan kan tidak begitu. Di bilang gratis juga ya kita harus bolak balik sama saja makan biaya. Lebih murah pengurusan KTP dulu.”

Penulis melihat bahwa masih banyaknya masyarakat yang belum mengerti tentang prosedur *e-KTP* seperti banyaknya yang tidak mengerti tentang persyaratan pembuatan surat pindah yang harus di urus sebagai syarat untuk dapat melakukan

perekaman *e*-KTP. Karena merasa akan rumit proses dari pembuatan surat pindah itu sendiri, masyarakat memilih untuk tidak mengurusnya dan tidak melakukan proses perekaman.

Key informan masyarakat bernama Tasmin mengemukakan tentang masalah perbaikan data yang salah yang selama ini banyak dikeluhkan masyarakat:

“Masalah perbaikan data yang salah cukup rumit kalau dibandingkan pengurusan KTP yang dulu. Masih ada bantuan di arahkan dari Kelurahan. Kalau yang sekarang cukup rumit. Seperti saya sekarang ini harus bolak balik ke Kelurahan, ke RT. Memang kalau menurut teroti tinggal datang lalu foto dan segala macam, tapi dilapangan kan tidak begitu. Di bilang gratis juga ya kita harus bolak balik sama saja makan biaya. Lebih murah pengurusan KTP dulu.”

Sedangkan masyarakat lain, Tia pada tanggal 22 Juli 2013 pada pukul 13.10 mengatakan:

“Proses yang sekarang lebih rumit. Kalau ingin cepat tergantung ya, waktu itu saya pernah bikin *e*-KTP

lagi karena sebelumnya pernah kehilangan dan saya lapor ke kepolisian bikin surat kehilangan. Kalau mau cepat dikenakan biaya lebih mahal. Kalau yang mau prosesnya 2-3 hari itu dikenakan biaya sampai 150.000. kalau yang 2-3 bulan dikenakan biaya 30.000. Maka dari itu, menurut saya lebih baik pengurusan KTP yang lama daripada yang sekarang. Kalau yang dulu hanya harus ke Kelurahan. Kalau yang sekarang kita ngurus sendiri karena kita sangat butuh ya, jadi ya harus bayar segitu juga. Jadi lebih mahal daripada yang dulu. Yang dulu juga kita harus kasih uang ya, tetapi tidak sebanyak sekarang. Karena proses yang sekarang lebih rumit sih ya.”

Data yang salah memang di himbau untuk dikolektif dan diserahkan kepada Ketua RT/RW baru kemudian diantarkan ke Kelurahan lalu ke Kecamatan, namun mereka lebih memilih untuk mengurus sendiri karena masyarakat berpikir prosesnya akan semakin lama.

Selain itu, masyarakat juga mengeluhkan masalah akses yang jauh. Seharusnya tempat pelayanan harus mudah dijangkau oleh masyarakat. Seperti yang di ungkapkan

masyarakat pada tanggal 20 Juli 2013 pukul 13.10: sebenarnya memang lebih baik di Kelurahan, lebih dekat juga dan kebetulan juga saya ada kendaraan. Jadi ya jalanin saja. Hal tersebut yang membuat mereka kebanyakan memilih untuk tidak memiliki KTP.

C.2 Aspek Petugas (pelaksana pelayanan e-KTP)

Aspek kedua adalah aspek petugas. Petugas harus mampu bersikap disiplin, dan memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sopan dan bertanggungjawab. Penyelenggara pelayanan publik atau petugas yang ditunjuk harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan publik serta harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas agar dalam pelayanannya dapat tercermin baik di masyarakat. Seperti yang diungkapkan Drs. H. A. S. Moenir keterampilan yang dimaksud adalah petugas dapat mengetahui dan memahami sepenuhnya semua tentang pelaksanaan e-KTP seperti prosedur, serta penggunaan alat-alat perekaman. Petugas memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut UU RI Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Jadi petugas merupakan pelaksana pelayanan publik. Berhasil atau tidaknya pelayanan diberikan kepada masyarakat tergantung dari pelayanan yang diberikan oleh petugas.

Salah satu yang harus dilakukan adalah dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang program baru e-KTP ini. Kepala Kelurahan Binong H. Ahmad Zaenuddin S.Sos pada tanggal 29 Juli 2013 pukul 10.30 mengatakan:

“Sosialisasi tentu saja sudah kita laksanakan, pertama saya lakukan rapat koordinasi dengan ketua RW dan para tokoh masyarakat. Kemudian berlanjut, setiap ada kegiatan-kegiatan untuk masyarakat seperti Isra Mi'raj, dan perayaan-perayaan lain selalu saya sampaikan karena memang sosialisasi ini sangat penting, karena jika tidak ada

kejelasan atau kurangnya sosialisasi tentang program ini kepada masyarakat, pihak Kelurahan biasa disalahkan oleh masyarakat.”

Namun, masyarakat menilai bahwa sosialisasi tersebut belum sepenuhnya dapat membuat masyarakat mengerti tentang program ini, seperti contohnya masalah tidak boleh menggandakan *e-KTP* tersebut, banyak masyarakat yang tidak tahu tentang hal tersebut/banyak yang merasa kurang jelas mengenai informasi tersebut. Sehingga banyak yang menghiraukan masalah larangan menggandakan *e-KTP*. Padahal terlalu banyak menggandakan *e-KTP* dapat merusak chip yang tersimpan didalamnya. *Key informan*, masyarakat yang bernama Tia pada tanggal 22 Juli 2013 pada pukul 13.10 mengatakan:

“Sosialisasi itu lewat RT? Setahu saya tidak ada, tidak terlalu jelas. Cuma diberitahukan akan ada *e-KTP*, kita harus mengurus KK, mengisi data. Cuma itu sih. Tidak ada pengarahan atau penjelasan detail tentang apa itu *e-KTP*, begitu. Soalnya saya juga cuma dengar akan ada perekaman tanggal segini, cuma begitu saja. Ya sudah saya mengikuti saja.”

Karena itu banyak masyarakat yang merasa perlu sosialisasi lebih tentang *e-KTP*. Selain itu, pengoperasian alat-alat dan memberikan pengarahan yang baik juga sangat dibutuhkan. Menurut Drs. H. A. S. Moenir petugas pelaksana yang kelak akan terlibat langsung dengan masyarakat/orang. Sebab petugas itulah yang akan berhadapan langsung dengan orang yang berkepentingan, sehingga ia harus mampu memberikan penjelasan serta pelayanan yang tepat dan cepat. Hal ini jelas tidak sesuai dengan penerapan dalam perekaman *e-KTP*. Karena masyarakat merasa sosialisasi yang diberikan kurang jelas dan tidak dapat dimengerti sepenuhnya.

Selain itu penulis juga melihat bahwa tanggung jawab para staf di Kelurahan Binong sudah baik, mereka mengusahakan melayani setiap masyarakat yang datang dan mengarahkan mereka yang ingin melakukan perekaman. Namun yang menjadi masalah adalah bagian Pemerintahan pada Kelurahan Binong dirasa kekurangan staf (SDM) jumlahnya hanya ada dua orang. Sedangkan setiap harinya masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga dan persyaratan lain untuk melakukan

perekaman sangat banyak, karena Kelurahan Binong adalah Kelurahan yang memiliki jumlah penduduk terbanyak. Sehingga dalam melakukan tugasnya, pegawai/staf di bagian lain juga ikut mengerjakan/membantu melayani masyarakat dalam pengurusan hal yang seharusnya dilakukan oleh bagian Pemerintahan. Kepala bagian Pemerintahan sendiri mengatakan bahwa memang sering terjadi tumpang tindih pekerjaan.

Drs. H. A. S. Moenir mengatakan bahwa disiplin kerja para petugas merupakan hal yang sangat didambakan oleh semua pihak, baik oleh pihak yang wajib melayani maupun pihak yang berhak menerima pelayanan. Disiplin waktu tanpa disertai disiplin kerja tidak ada artinya, dengan kata lain tidak ada hasil sesuai dengan ketentuan organisasi. Dalam kaitannya dengan kedisiplinan petugas, penulis melihat dari hasil penelitian bahwa di bagian pemerintahan Kecamatan, beberapa stafnya dirasa kurang bertanggungjawab dalam menaati jadwal untuk melayani masyarakat yang datang untuk mengurus persyaratan perekaman seperti pembuatan Kartu Keluarga maupun untuk perekaman. Karena pegawai-

pegawai tersebut terkadang mengambil jam istirahat setengah jam sebelum waktunya, sedangkan masyarakat yang mengantri untuk perekaman dan pengurusan persyaratan masih banyak menunggu. Mereka akhirnya hanya di suruh menunggu dengan alasan sudah waktunya istirahat. Penulis juga melihat hanya satu atau dua orang yang masih melayani masyarakat pemohon KTP, sementara yang lainnya sudah beristirahat. Hal ini jelas tidak mencerminkan pelayanan yang baik untuk masyarakat maupun untuk instansi itu sendiri.

C.3 Aspek Sarana dan prasarana

Dalam melaksanakan segala pekerjaannya, setiap organisasi harus memiliki sarana dan prasarana yang memadai agar apa yang telah ditetapkan (untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat) dapat mencapai tujuan seperti apa yang diharapkan. Dan akan memberikan kenyamanan baik untuk para staf maupun untuk masyarakat sebagai penerima pelayanan. Sehubungan dengan hal tersebut keberadaan sarana pelayanan yang terdapat di Kelurahan serta Kecamatan sebagaimana hasil pengamatan di

lapangan umumnya dikategorikan sebagai jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama pembantu pelaksanaan pekerjaan dalam rangka mendukung kepentingan masyarakat.

Masyarakat banyak mengeluhkan tentang fasilitas yang ada di Kelurahan Binong. Drs. H.A.S. Moenir mengatakan sarana kerja berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi itu. Sarana yang ada harus senantiasa dipelihara karena jika tidak akan adanya gangguan pada sarana kerja dan dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan bahkan dapat berakibat fatal. Dalam pelayanan *e-KTP* ini, Kelurahan Binong memiliki kekurangan dalam fasilitas oleh karena itu perekaman dilakukan di Kecamatan. Fasilitas tersebut seperti kurangnya lahan parkir, dan bangunan yang berukuran kecil dan ruang tunggu yang terbatas sehingga tidak akan mampu menampung masyarakat yang akan melakukan perekaman. Kepala Kelurahan Binong sendiri pada tanggal 29 Juli 2013 pada pukul 10.30 mengatakan:

“Karena penduduk Binong sangat banyak ya. Jika semua, setengah, atau seperempatnya saja yang datang ke Kelurahan tidak akan muat. Kita juga menyadari akan kekurangan fasilitas yang ada di Kelurahan Binong ini. Jika dilakukan di Kelurahan Binong ini akan sangat merepotkan bagi masyarakat walaupun jaraknya memang dekat dengan rumah masyarakat ya, karena fasilitas di sini tidak memadai, seperti tidak adanya lahan parkir. Itu salah satunya, selain itu lahan kita yang kecil juga tidak mungkin dapat menampung masyarakat Binong yang banyak.”

Hal tersebut berbeda dengan Kecamatan, fasilitas yang dimiliki lebih menunjang proses perekaman seperti lahan parkir yang luas, tempat ibadah, toilet dan ruang tunggu yang menyediakan banyak kursi. Namun, peran petugas dalam mengatur masyarakat belum maksimal sehingga banyak masyarakat yang tidak menunggu di luar ruangan perekaman tetapi di dalam ruang antrian perekaman sehingga mengganggu masyarakat lain yang memang telah dipanggil mengantri untuk melakukan proses perekaman sehingga kondisi lingkungan menjadi tidak kondusif.

Kondisi sarana yang terdapat di kantor Kelurahan Binong umumnya berada dalam kondisi baik. Namun, dalam pelaksanaan perekaman di Kecamatan, pada proses perekaman pertama kali alat-alat penunjang pelaksanaan perekaman seperti komputer, alat sidik jari, iris mata dan lain-lain hanya disediakan masing-masing tiga buah dan untuk melayani banyaknya masyarakat setiap harinya dirasakan kurang. Sehingga pelaksanaannya sampai tengah malam bahkan sampai jam dua pagi. Itupun masyarakat yang masih memiliki nomor antrian yang seharusnya dapat melakukan perekaman hari itu, harus ditunda sampai esok harinya. Menurut Kepala Bagian Pemerintahan Kecamatan Curug pada tanggal 23 Juli 2013 pada pukul 12.07:

“Proses perekaman pertama kali dikirim masing-masing empat buah, lalu di tarik kembali satu karena masyarakat yang melakukan perekaman kurang. Untuk sekarang sudah dihibahkan masing-masing 2 alat kepada kita.”

Staf bagian Pemerintahan Kecamatan Curug pada tanggal 23 Juli 2013 pada pukul 11.26 mengatakan masalah kendala perekaman yaitu:

“Terkadang jaringan menjadi masalah. Otomatis masyarakat yang telah mengantri dari pagi harus menunda sampai semua alat bisa beroperasi lagi. Dan kita tidak bisa memprediksi kapan alatnya bisa digunakan kembali. “

Peranan sarana pelayanan sangat penting di samping sudah tentu peranan unsur manusianya sendiri, seperti yang diungkapkan Drs. H. A. S. Moenir. Sarana dan prasarana dapat mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, meningkatkan produktivitas, menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan, serta menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

KESIMPULAN

Secara umum dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Binong belum sepenuhnya bisa memberikan pelayanan yang baik. Karena masih adanya kekurangan walaupun ada juga kelebihan yang telah ditunjukkan dalam melayani masyarakat. Prosedur pelayanan yang dirasa terlalu rumit bila dibandingkan dengan prosedur

pengurusan KTP lama dan adanya biaya yang lebih mahal yang ditawarkan oleh petugas Kecamatan untuk mempercepat penyelesaian e-KTP. serta akses pelaksanaan perekaman yang jauh menjadi masalah dan dikeluhkan oleh masyarakat. Namun, dalam pembagian e-KTP yang telah jadi sudah baik. Karena agar lebih memudahkan bagi masyarakat, pihak Kelurahan Binong menyerahkan pembagian tersebut melalui perwakilan dari RT/RW sehingga masyarakat tidak perlu ke Kelurahan untuk pengambilan e-KTP. Namun, kesadaran masyarakat sendiri untuk memiliki KTP juga masih kurang. Petugas sebagai pelaksana sudah baik dalam memberikan pelayanan. Seperti keramahan dan kesopanan yang ditunjukkan baik dalam pelayanan masyarakat terhadap pengurusan persyaratan perekaman hingga proses perekamannya langsung. Semua petugas mengarahkan masyarakat dengan baik karena petugas-petugas tersebut telah menjalani pelatihan. Namun masalah kedisiplinan petugas untuk menaati jadwal serta tanggung jawab dalam menanggapi keluhan masyarakat masih menjadi kekurangan. Dalam sarana dan

prasarana, peningkatan sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan pelayanan yang masih menjadi masalah di Kelurahan Binong. Agar kegiatan pelayanan khususnya e-KTP ini dapat berjalan dengan lancar. Sarana dan prasarana yang baik menentukan dapat tumbuh dan berkembang dengan baik atau tidaknya suatu organisasi sesuai dengan tuntutan serta pemenuhan kebutuhan-kebutuhannya berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Amirullah., Haris Budiyo (2004) Pengantar Manajemen. Graha Ilmu, Bandung.
- Barata, Atep Adya (2004) Dasar-dasar Pelayanan Prima. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Gaspersz, Vincent (2002) Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gaspersz, Vincent (2002) Total Quality Management. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002

- Hasibuan S.P, Malayu (2008) Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara, Jakarta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (edisi ketiga). (2007) Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional: Balai Pustaka. Jakarta
- Kertonegoro, Sentanoe (1994) Manajemen Organisasi. Widya Press, Jakarta.
- Kountur, Ronny (2004) Metode Penelitian. Penerbit PPM, Jakarta.
- Lukman, Sampara (2004) Manajemen Kualitas Pelayanan. STIA LAN Press, Jakarta.
- Moekijat (1999) Manajemen Sumber Daya Manusia (Manajemen Kepegawaian). Mandar Maju, Jakarta.
- Moenir, H.A.S (2008) Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexy.J. (1998) Metodologi Penelitian Kualitatif. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Nawawi, H. Hadari (2000) Manajemen Sumber Daya Manusia. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Nawawi, H. Hadari., Hadari, H.M. Martini (1994) Ilmu Administrasi. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Rahmayanty, Nina (2009) Manajemen Pelayanan Prima. Graha Ilmu, Bandung.
- S.P. Hasibuan, H. Malayu (2005) Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugandi, Yogi Suprayogi (2011) Administrasi Publik (Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia). Graha Ilmu, Bandung.
- Sutarto (2000) Dasar-dasar Organisasi. Universitas Gadjah Mada Press, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy., Anastasia Diana (2001) Total Quality Management. Penerbit Andi, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy., Gregorius Chandra (2001) Service, Quality

Satisfaction. Penerbit Andi, Jakarta.

Yahya, Yohanes (2006) Pengantar Manajemen. Graha Ilmu, Bandung.

Yani, H.M (2012) Manajemen Sumber Daya Manusia. Mitra Wacana Media, Jakarta.

Dokumen:

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/2003 tentang prinsip pelayanan publik.

Peraturan Bupati Tangerang No. 62 tahun 2010 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kelurahan Kabupaten Tangerang.

Peraturan Presiden No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009

Peraturan Presiden No.26 Tahun 2009 pasal 6 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Website:

Alchindi Q, Defra, dkk (2013), Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP di Kecamatan Padurungan. 6 Mei 2013. <http://ejournal.s1.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/1609>.

e-KTP, Situs resmi. 14 Mei 2013. <http://www.e-ktip.com>.

Suharni (2013, 20 Februari) Implementasi Strategi Penerapan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kabupaten Nunukan. Jurnal (Online). 28 Agustus 2013. <http://fridaus.org/index.php/panduan-praktis/penulisan-tesis-skripsi/tesis-skripsi-pilihan/218-suharni>.