

Evaluasi Pelayanan KTP Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado

Rahma Alhasni^{a,1*}, Nancy Onibala^{b,2}, Margareth Rantung^{c,3}

¹²³Universitas Negeri Manado, Tondano, Indonesia

¹rahma_alhasni@gmail.com, ²nancvonibala@unima.ac.id, ³margarethrantung@unima.ac.id

INFO ARTIKEL

ABSTRACT

Key word:

Evaluation
Service
E-KTP

This study aims to identify, describe and analyze the Evaluation of Electronic KTP Services (E-KTP) at the Department of Population and Civil Registration of the City of Manado which is focused on the Tuminting District area which is one of the areas in Manado City where some residents have not yet received an E-KTP even though they have perform data recording. In accordance with Presidential Regulation No. 26 of 2011 concerning the implementation of a digital content-based population data collection program which is expected to implement this program will assist the government in accurate population data collection and provide maximum service to the community. The research method uses descriptive qualitative methods, collecting data through observation, interviews, and documentation. Based on the results of the study it was found that the service process for E-KTP at the Tuminting District Office was still not maximal as seen from the service procedures, the ability of service officers and the speed of service.

INTISARI

Kata kunci:

Evaluasi
Pelayanan
E-KTP

Diterima : 25-05-2023
Dipublish : 30-06-2023

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis Evaluasi Pelayanan KTP Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado yang difokuskan pada wilayah Kecamatan Tuminting yang merupakan salah satu wilayah di Kota Manado yang sebagian penduduk belum mendapatkan E-KTP walaupun sudah melakukan perekaman data. Sesuai dengan Peraturan Presiden No. 26 tahun 2011 tentang penerapan program pendataan kependudukan berbasis digitalisasi yang diharapkan dengan diterapkannya program ini akan membantu pemerintah dalam pendataan penduduk secara akurat serta memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif, pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa proses pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tuminting masih belum maksimal yang dilihat pada prosedur pelayanan, kemampuan petugas pelayanan dan kecepatan pelayanan.

1. Pendahuluan

Seiring dengan berkembangnya zaman yang lebih modern ini memberikan motivasi bagi pemerintah dalam membuat sebuah terobosan baru di bidang kependudukan dalam meningkatkan sistem pendataan kependudukan yang lebih efektif dan efisien yaitu dengan menetapkan keberlakuan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP) atau yang sering disebut dengan KTP elektronik yang berbasis nomor induk yang tertuang dalam Peraturan Presiden No. 67 Tahun 2011 tentang perubahan kedua atas Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang penerapan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional [1].

Dengan melihat jumlah penduduk Indonesia yang begitu besar sehingga memerlukan data kependudukan yang akurat, untuk itu pemerintah membuat program yang disebut dengan KTP Elektronik yang merupakan terobosan baru dan akan ditempuh oleh pemerintah dengan membuat database kependudukan secara nasional dengan menggunakan system *biometric*. Pelayanan dalam sektor administrasi kependudukan merupakan masalah satu pelayanan yang paling banyak permintaannya.[2]. Saat KTP Elektronik (E-KTP) tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan Administrasi Kependudukan dengan harapan dengan adanya program tersebut menjadi solusi atas persoalan keterlambatan pembuatan KTP bagi penduduk wajib E-KTP [3]. Dimana E-KTP ini merupakan identitas resmi penduduk Indonesia sebagai bukti diri dan berlaku secara nasional yang diterbitkan oleh instansi pelaksana serta berlaku diseluruh wilayah Kesatuan Republik Indonesia, dimana keberlakuan E-KTP ini diwajibkan bagi penduduk WNI yang sudah berumur 17 tahun.

Adapun proses tahapan dalam pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) saat ini tahapannya masih sama dari tahun sebelumnya yang berubah hanya saja semenjak pandemic covid-19 pemerintah kota manado dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP Elektronik (E-KTP)haruS melakukan pendaftaran antrian online lewat <https://antriancapil.manadokota.go.id>.

Adapun tahapan selanjutnya adalah: (1) pembacaan biodata :warga datang berdasarkan waktu yang telah ditentukan dengan membawa surat pengantar yang telah diberikan oleh pihak RT/RW setempat, (2)foto: warga diharuskan melakukan foto diri terlebih dahulu, foto yang dilakukan sebaiknya memakai pakaian yang rapi, karena foto KTP elektronik ini hanya dilakukan satu kali saja dan tidak bisadiganti dalam jangka waktu 5 (lima) tahun kecuali kartu tersebut rusak atau hilang sebelum masa perpanjangan, (3) perekaman tanda tangan : warga diwajibkan melakukan tanda tangan untuk kemudian direkam ke dalam computer dan disimpan untuk identitas warga, (4) scan sidik jari: scan sidik jari ini dilakukan dengan kelima jari warga, jika

warga mengalami kecacatan pada jari, maka dapat dilakukan dengan jari yang ada saja, (5)scan retina mata: tahap ini dilakukan untuk menjamin keakuratan dari warga tersebut karena scan jari tidak dapat menjamin keakuratan KTP elektronik, bisa saja ketika dilakukan tahap scan sidik jari, warga tersebut memakai jari orang lain untuk itu dilakukan scan retina mata karena retina mata tidak dapat digantikan oleh orang lain.

KTP elektronik merupakan salah satu program nasional yang harus dilaksanakan oleh pemerintah disetiap daerah, karena pelaksanaan KTP elektronik dipandang sangat relevan dengan rencana pemerintah dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berbasis teknologi untuk mendapatkan hasil data kependudukan yang lebih tepat dan akurat.

Keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan akan dapat dilihat berdasarkan prinsip- prinsip pelayanan publik sebagaimana yang ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN No. 63 Tahun 2003, [4] yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid, reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang tertuang dalam keputusan Men.PAN No. 25 tahun 2004 [5]. Dari ke 14 prinsip-prinsip pelayanan tersebut dalam penelitian ini memfokuskan pada masalah (1) prosedur pelayanan, (2) kemampuan petugas pelayanan, dan (3) kecepatan pelayanan. Dalam proses pembuatan E-KTP dari tahapan perekaman sampai dengan pendistribusiannya membutuhkan waktu yang lama, yang disebabkan habisnya persediaan blangko E-KTP. Hal tersebut juga diungkapkan oleh kepala Dinas Julises Oehlers Disukcapil Manado dikarenakan persediaan 500 blangko yang ada diprioritaskan bagi penduduk usia 17 tahun yang telah diurus [6].Adapaun untuk mensiasati kekurangan Blangko tersebut pemerintah menerbitkan surat keterangan pengganti E-KTP sementara sampai adanya persediaan Blangko E-KTP, dimana surat keterangan ini sah untuk digunakan dalam pengurusan di bank, pengurusan berkas, dan juga dapat dijadikan sebagai surat pengantar apabila ingin keluar kota [7]. Kemudian permasalahan lain yang sering dikeluhkan yaitu mengenai kemampuan pegawai yang aktivitas dalam memberikan pelayanan terkesan lambat, kurang ramah dalam melayani, serta tidak adanya kepastian standard waktu pelayanan yang nantinya akan menimbulkan banyaknya antrian.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk meneliti Evaluasi Pelayanan KTP ELEktronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado yang difokuskan pada wilayah Kecamatan Tuminting.

2. Metode Penelitian

Artikel ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, yang dilakukan di Kantor Kecamatan Tuminting Kota Manado. Dengan menggunakan teknik pengumpulan Data melalui Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Sedangkan analisis data menggunakan model analisis interaktif dari Miles, Huberman yang mengemukakan bahwa “Aktivitas

* Korespondensi Penulis; rahma_alhasni@unima.ac.id

dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh”. Analisis data yang dimaksudkan dalam penelitian ini, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. [8].

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Evaluasi penyelenggaraan pelayanan KTP Elektronik (E-KTP) di Kantor Kecamatan Tuminting Kota Manado

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan keseragaman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam suatu system, biasanya terdiri dari beberapa prosedur dimana prosedur-prosedur itu saling terkait dan saling mempengaruhi satu sama lain. Akibatnya jika terjadi suatu perubahan dari salah satu prosedur yang ada maka akan mempengaruhi prosedur-prosedur yang lain [9]. Berdasarkan hasil penelitian, produk kebijakan yang dijadikan acuan dalam proses pelayanan E-KTP adalah Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 67 Tahun 2011 tentang penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional. Adapun dalam pelaksanaan program KTP Elektronik (E-KTP) ini telah mengacu pada modul bimbingan teknik KTP Elektronik (E-KTP). Dalam pembuatan E-KTP terdapat tiga mekanisme yaitu pertama mekanisme pelaksanaan perekaman pada tahapan ini yang harus diperhatikan yaitu verifikasi data penduduk dengan memastikan kebenaran data melalui konfirmasi data yang terdapat dalam database kepada penduduk dimana dalam perekaman data ini juga terdiri atas perekaman pas photo, tandatangan digital, pemadanan sidik jari dan iris, kedua mekanisme pasca kegiatan perekaman data dimana dalam tahapan ini terdiri dari data cadangan, pengiriman data hasil verifikasi data penduduk, perekaman sidik jari penduduk, perekaman tanda tangan penduduk, dan perekaman pas photo penduduk ke Pusat Data Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri, ketiga mekanisme pengambilan E- KTP pada tahapan ini penduduk dipanggil dipanggil kembali untuk mengambil KTP Elektronik tersebut, dari penelitian ini ditemukan bahwa prosedur pelayanan E-KTP pelaksanaannya sudah mengacu sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

2. Kemampuan Petugas Pelayanan

Kemampuan yang dimiliki seseorang akan membuatnya berbeda dengan yang mempunyai kemampuan rata-rata atau biasa saja dimana hal tersebut dapat ditunjang dengan adanya pelatihan bagi pegawai. Pelatihan adalah proses sistematis mengubah tingkah laku karyawan untuk mencapai tujuan organisasi [10]. Dimana pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan, dalam penelitian ini ditemukan bahwa setiap petugas pelaksana E-KTP telah mengikuti pelatihan sebelum program E-KTP dijalankan, dalam hal ini setiap kecamatan

mengirimkan 4 utusan untuk mengikuti pelatihan, dalam pelatihan tersebut mereka mempelajari tentang bagaimana mengoperasikan komponen alat perekaman data penduduk yang berupa computer, perekam sidik jari, perekam iris mata, perekam tanda tangan penduduk, serta bagaimana cara dalam mendaftarkan data penduduk agar tidak hilang. Dengan adanya pelatihan ini maka para petugas dengan sangat mudah dalam mengoperasikan komponen perekaman data tersebut.

3. Kecepatan Pelayanan

Tercapainya kualitas pelayanan yang memuaskan dalam sebuah organisasi, salah satunya adalah dengan kecepatan pelayanan itu sendiri seperti yang dikemukakan oleh Abidin mengatakan bahwa pelayanan public yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hinggaketangan masyarakat.[11]. Dalam hal ini aspek- aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa pelayanan dalam pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) dari segi waktu sudah cukup baik bila dibandingkan dengan pembuatan KTP manual dimana penduduk dalam perekaman E-KTP tidak membutuhkan waktu yang lama, dengan diterapkannya KTP berbasis NIK ini mempermudah petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi yang menjadi masalah dalam pelayanan KTP Elektronik (E-KTP) ini yaitu pada tahapan penerbitan blangkonya karena tidak sesuai dengan apa yang telah disampaikan sebelumnya, namun padakenyataannya dari total jumlah 37.960 masyarakat kecamatan Tuminting yang sudah melakukan perekaman E-KTP baru sejumlah 35.812 masyarakat yang E-KTP sudah diterima sedangkan sisanya masih belum menerima E-KTP, hal ini akan dapat menyebabkan timbulnya ketidakpuasan atas pelayanan yang ada.

Tabel 1
Jumlah Penduduk Kecamatan Tuminting Wajib E-KTP

No	Kelurahan	Jumlah Penduduk	Wajib KTP
1	Bitung Karangria	3.313	2.613
2	Tuminting	8.296	6.500
3	Tumumpa Satu	3.082	2.419
4	Maasing	5.887	4.548
5	Sindulang Satu	8.847	6.807
6	Sindulang Dua	2.149	1.690
7	Islam	4.242	3.321
8	Tumumpa Dua	3.884	3.016
9	Sumompo	8.429	6.539
10	Mahawu	10.111	7.491
Total		58.240	44.944

Sumber : Data Disdukcapil Kota Manado 2023

Tabel 2
Jumlah Penduduk Kecamatan Tuminting Memiliki E-KTP

No	Kelurahan	Jumlah Penduduk Rekam	Jumlah Kepemilikan E-KTP
1	Bitung Karangria	2.254	2.142
2	Tuminting	5.404	5.081
3	Tumumpa Satu	2.065	2.019
4	Maasing	3.819	3.759
5	Sindulang Satu	5.457	4.978
6	Sindulang Dua	1.506	1.456
7	Islam	2.906	2.874
8	Tumumpa Dua	2.707	2.639
9	Sumompo	5.685	4.947
10	Mahawu	6.157	5.917
Total		37.960	35.812

Sumber : Data Disdukcapil Kota Manado 2023

4. Hambatan-hambatan yang ditemui dalam proses pelayanan KTP Elektronik (E-KTP)

Pemeintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menghadapi hambatan-hambatan yang dipergaruhi oleh banyaknya factor, baik factor dari pihak pemerintah sebagai penyelenggara layanan maupun factor-faktor dari pihak masyarakat sebagai penerima layanan. Seperti yang dikemukakan oleh Thoha bahwa ada dua factor penting yang mempengaruhi kualits pelayanan public yaitu : pertama factor individual, yang menunjuk pada sumber daya manusia yang ada dalam organisasi, dan kedua adalah faktor system yang digunakan untuk menunjuk pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang digunakan [12].

Berdasarkan penelitian di lapangandilihat dari faktor individual dimana para petugas pelaksana E-KTP telah memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan, karena mereka telah diberikan pelatihan dalam penguasaan teknis pengoperasian komponen alat perekaman data sampai pada penyimpanan data, begituhalnya juga dengan factor system yang dilihat dari prosedur yang digunakan dimana E-KTP ini memiliki prosedur yang tidak terlalu ribet sehingga memudahkan masyarakat bagi masyarakat. Bertolak dengan teori yang ada dilapangan peneliti menemukan hambatan dalam hal tidak terealisasinya E-KTP kepada masyarakat yang sudah melakukan perekaman yang disebabkan oleh persediaan blangko E-KTP yang sudah habis.Selain itu juga hambatan lain berupa infrastruktur berupa gangguan jaringan internet yang kadangkala mengalami gangguan sehingga menyebabkan keterlambatan dalam perekaman data penduduk.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado, yang difokuskan di wilayah Kecamatan Tuminting dapat dilihat bahwa proses pelayanan KTP Elektronik (E-KTP) dari aspek prosedur pelayanan sudah sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang ditetapkan mulai dari tahapan pengambilan nomor antrian, verifikasi data penduduk, perekaman, sampai dengan pencadangan data kependudukan. Dari aspek kemampuan sudah

cukup baik dimana petugas perekaman E-KTP telah terlatih dalam mengoperasikan setiap komponen dalam proses perekaman E-KTP, sedangkan dari aspek kecepatan pelayanan masih belum maksimal dalam pendistribusian E-KTP dikarenakan persediaan blangko E-KTP tidak sesuai dengan jumlah wajib E-KTP.

Referensi

- [1] P. R. Indonesia, "Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2011 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional," *Demogr. Res.*, No. 1, Pp. 4–7, 2020.
- [2] M. Rantung, "Efektivitas Pelayanan Administrasi Online Di Masa Pandemi Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa," *J. Ilm. Mandala Educ.*, Vol. 8, No. 2, Pp. 1786–1794, 2022, Doi: 10.58258/Jime.V8i2.3048.
- [3] E. Mariato And S. Alam, "Evaluasi Pelaksanaan Program Ktp Elektronik (E- Ktp) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kendari," *Pamarenda PublicAdm. Gov. J.*, Vol. 1, No. 2, Pp. 98–110, 2021.
- [4] K. M. P. N. 63 Tahun 2003, "Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik," 2003.
- [5] Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, "Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah," Vol. 7, Pp. 7–8, 2004, [Online]. Available: <https://www.atrbpn.go.id/publikasi/peraturan-perundangan/peraturan-lain/keputusan-menteri-pendayagunaan-aparatur-negara-nomor-kep25mpan22004-609>
- [6] Redaksi, "Akibat Blangko E-Ktp Kosong, Ratusan Warga Manado Keluhkan Disdukcapil," 2019. <https://www.infosatu.co.id/2019/12/Akibat-Blangko-E-Ktp-Kosong-Ratusan-Warga-Manado-Keluhkan-Disdukcapil.html>
- [7] M. Bacirita, "Kekurangan Blangko E-Ktp, Pemerintah Manado Siasati Gunakan Suket," 2019. <https://kumparan.com/manadobacirita/kekurangan-blangko-e-ktp-pemerintah-manado-siasati-gunakan-suket-1rr8bjaqjma/full>
- [8] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- [9] Mulyadi, *Balanced Scorecard : Alat Manajemen Kontemporer Untuk Pelipatgandaan Kinerja Keuangan Perusahaan*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.

- [10] V. Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Pt Rajagrafindo Persada, 2004.
- [11] Z. S. Abidin, *Kebijakan Publik*. Jakarta: Yayasan Pancur Siwah, 2010.
- [12] M. Thoha, *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar Dan Aplikasinya*. Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada, 1996



© 2023 by the authors. Licensee Administro Journal
This article is an open access article distributed under
the terms and conditions of the Creative Commons
Attribution (CC BY) license
(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).