

EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI KECAMATAN KERUMUTAN KABUPATEN PELALAWAN TAHUN 2017

Henriki dan Ulung Pribadi

Abstrak

Didalam otonomi daerah pelayanan publik merupakan keharusan bagi pemerintah daerah maupun pemerintah pusat sebagai aktor yang menjalankan berbagai pelayanan kepada masyarakat. Adapun undang-undang yang mengatur mengenai pelayan publik ialah Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009. Pelayanan yang diberikan salah satunya dalam pembuatan E-KTP yang diatur didalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 dan Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional. Tulisan ini menganalisis tentang efektivitas pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan tahun 2017. Tulisan ini menyimpulkan efektivitas pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Kerumutan pada tahun 2017 sudah dilaksanakan dengan baik. Dilihat dari beberapa faktor, dilihat dari pendekatan sumber (*resource approach*), pendekatan proses (*process approach*), dan pendekatan sasaran (*goals approach*) dalam melaksanakan pelayanan pembuatan E-KTP tersebut. Meskipun kendala yang dihadapi seperti kondisi fisik dari alat perekaman data, akses jarak tempu dari Kecamatan Kerumutan ke Dikcapil jauh, selanjutnya pada akses jalan yang kurang baik tidak menutup kemungkinan pelayanan yang diberikan akan baik.

Kata kunci: efektivitas, pelayanan publik, e-ktip.

Abstrak

*In the regional autonomy of public services is a must for local government and central government as an actor who runs various services to the community. The law regulating the public servant is Law Number 25 Year 2009. Services provided one of them in making E-ID card which is regulated in Law No. 23 of 2006 and Presidential Regulation No. 35 of 2010 on the amendment of the Presidential Regulation Number 26 of 2009 concerning the application of identity cards with national identity number on the nation. This paper analyzes the effectiveness of E-ID card making service in Kecamatan Kerumutan Pelalawan Regency in 2017. This paper concludes that the effectiveness of E-ID card making service in Kecamatan Kerumutan in 2017 has been well prepared. Judging from several factors, viewed from the approach of resources (*resource approach*), process approach (*approach approach*), and goal approach (*goals approach*) in carrying out the service of making the E-ID card. Despite the constraints faced such as the physical condition of the data recording device, the distance from Kerumutan District access to Dikcapil far, then the poor road access does not close the possibility of the services provided will be good.*

Keywords: effectiveness, public service, e-ktip.

A. PENDAHULUAN

Sejak berlakunya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan dalam pelaksanaan otonomi daerah. Mulai dari perubahan atau amandemen UUD 1945, sampai kepada perubahan peraturan gubernur, bupati atau wali kota. Bahkan juga sekarang telah dikeluarkan undang-undang mengenai pelayanan publik, yaitu UU NO 25 Tahun 2009. Adapun pelayanan yang diberikan seperti pelayanan prima, standar pelayanan minimum (SPM), pelayanan satu atap/pintu, pelayanan perizinan terpadu, IMB, akta kelahiran, pelayanan kartu keluarga, e-ktip, juga ada pelayanan kesehatan maupun pendidikan gratis dan lain-lain.

Sejalan dengan kemajuan jaman, peningkatan dalam berbagai macam keperluan baik secara individu maupun kelompok peningkatan dalam pelayanan publik menjadi lebih maju dan berkembang dari sector apapun. Melihat sistem secara tradisional tidak lagi memadai baik dari segi dalam pembuatan KTP yang sekarang sudah berbasis data base secara elektronik atau dengan sebutan E-KTP.

Program E-KTP dimulai pada tahun 2009 di mulai dari 4 kota percontohan pertama program dalam pelayanan pembuatan E-KTP yang keempat kota tersebut ialah: Padang, Makasar, Yogyakarta, dan Denpasar. Dan selanjutnya program pelayanan pembuatan E-KTP di seluruh Indonesia dibagi menjadi dua tahap, tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012. Dan tahap kedua dilanjutkan pada tahun 2012 di masing-masing instansi baik dari tingkat daerah sampai kepada tingkat pusat untuk

memberikan pelayanan pembuatan E-KTP. Kabupaten Pelalawan dalam hal ini sampai kepada Kecamatan Kerumutan melakukan pelayanan pembuatan E-KTP pada tahap kedua pada tahun 2012.

Kabupaten Pelalawan Terdiri dari 12 Kecamatan, salah satunya Kecamatan Kerumutan yang melakukan proses pelayanan dalam pembuatan E-KTP. Yang pada tahap kedua dilksanakannya Program E-KTP di Kabupaten Pelalawan ada dua Kecamatan yang terjadi kendala, salah satunya Kecamatan Kerumutan. Adapun kendala yang terjadi yaitu akses jaringan yang buruk, akses tempo yang cukup jauh dari Kecamatan Kerumutan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan, dan juga pada akses jalan yang kurang baik. Melihat banyaknya kendala yang dihadapi maka Kabupaten Pelalawan sampai pada tingkat Kecamatan Kerumutan mempunyai strategi-strategi efektivitas mulai dari strategi pendekatan sumber (*resource approach*), pendekatan proses (*process approach*), pendekatan sasaran (*goals approach*), dan juga hingga strategi skenario jika target pelayanan dalam pembuatan E-KTP tidak bisa dituntaskan dengan tepat waktu. Maka penulis tertarik untuk menganalisis efektivitas pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan Tahun 2017.

B. KERANGKA TEORI

1. Efektivitas

efektivitas adalah sejauh mana dapat mencapai tujuan pada waktu yang tepat baik dari segi pelaksanaan tugas pokok, dari kualitas produk yang dihasilkan, produktivitas, dan perkembangannya. efektivitas adalah suatu ukuran yang

menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.

Sedangkan kriteria untuk mengukur efektivitas suatu organisasi ada tiga pendekatan, seperti yang dikemukakan oleh Martani dan Lubis (1987:55), yakni:

- a. Pendekatan sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- b. Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
- c. Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (*output*) yang sesuai dengan rencana.

Selanjutnya Steers, Richard M (1985:141) mengemukakan 5 (lima) kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu: Produktivitas, kemampuan adaptasi kerja, kepuasan kerja, kemampuan berlabar, dan pencarian sumber daya.

2. Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi pelayanan umum ialah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah

dalam bentuk barang atau jasa, yang mana dilaksanakan dalam bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bab I Pasal I Ayat I UU No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara penduduk atas dalam bentuk barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Konsepsi pelayanan publik, berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan atau pemerintahan daerah menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok dasar bagi seluruh masyarakat.

Sedangkan menurut Pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan: Kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Sedangkan Penyelenggara Pelayanan Publik memiliki hak: Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya, melakukan kerjasama, mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai

dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan Hardiyansyah (2011:26).

3. E-KTP

E-KTP yaitu identitas resmi penduduk sebagai bukti resmi kependudukan yang menggunakan NIK berskala nasional untuk seluruh lingkup Negara Kesatuan Republik Indonesia. E-KTP merupakan KTP nasional yang diatur didalam UU No. 23 Tahun 2006 yang mana tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan KTP yang berbasi No Induk Kependudukan atatu yang disinigkat sebagai NIK secara nasioanl, dan Peraturan Presiden No. 35 Tahun 2010 Tentang Perubahan Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009. Dengan demikian peraturan tersebut maka E-KTP berlaku secara nasional atau didalam lingkup seluruh Waraga Negara Indonesia. Dan dengan adanya perubahan KTP menajdi E-KTP dapat mempermuda masyarakat dalam bentuk pelayanan baik dari lembaga pemerintah daerah/pusat maupun swasta, karena tidak lagi memerlukan KTP setempat.

Sedangkan manfaat atau fungsi dari adanya E-KTP bagi masyarakat, bangsa dan negara diantaranya, yaitu: Sebagai identitas jati diri, berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan lain sebagainya. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP, dan terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.

4. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Pembuatan E-KTP

faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan dalam pembuatan E-KTP ialah dilihat dari dengan adanya Pendekatan sumber (*resource approach*) seperti: melalui sosialisasi, sarana prasarana, sumber daya manusia, anggaran. Selanjutnya dengan Pendekatan proses (*process approach*) yaitu pembuatan E-KTP tersebut. Dan pendekatan sasaran (*goals approach*) yang mana melihat dari pelaksanaannya sudah sesuai sesuai mekanisme apa belum, dan dari segi kepuasan pelayanan yang diberikan akan membuat pelayanan dalam pembuatan E-KTP menjadi efektif.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan analisa kuantitatif deskriptif. Penelitian ini merupakan penelitian yang bertujuan menjelaskan fenomena yang dengan menggunakan angka-angka untuk mencadarkan karakteristik individu atau kelompok (Syamsudin & Damiyanti: 2011). Penelitian kualitatif memiliki karakteristik sebagai berikut: (1) data penelitian diperoleh dengan komunikasi langsung dengan subyek, baik dalam situasi yang sebenarnya maupun buatan; (2) penggalian data berupa tabel dan data yang berkaitan dengan fokus penelitian; dan (3) untuk memperoleh data dengan mengajukan seperangkat pertanyaan tertulis kepada sejumlah responden yang akan diteliti untuk dijawabnya. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Kerumutan, Kabupaten Pelalawan tahun 2017.

D. PEMBAHASAN

Program E-KTP di Indonesia telah dimulai sejak tahun 2009 dengan ditunjuknya empat kota sebagai proyek percontohan nasional. Adapun keempat kota tersebut adalah Padang, Makasar, Yogyakarta dan Denpasar. Sedangkan kabupaten/kota lainnya secara resmi diluncurkan Kementerian Dalam Negeri pada bulan Februari 2011 yang pelaksanaannya dibagi dalam dua tahap. Pelaksanaan

tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia.

Kecamatan Kerumutan melakukan proses perekaman data E-KTP pada tahap kedua pada tahun 2012. Dengan melakukan kegiatan pelayanan dalam pembuatan E-KTP 1 hari untuk 10 desa yang ada di Kecamatan Kerumutan. Efektivitas E-KTP dalam pembahasan ini yaitu di mulai dari beberapa indikator atau faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan tahun 2017 yaitu:

1. Dengan Pendekatan Sumber (*resource approach*)

dengan cara adanya; (a) Sosialisasi pembuatan E-KTP sosialisasi dilakukan dengan cara 1 hari untuk 10 Desa dalam proses perekaman data E-KTP bagi masyarakat Kecamatan Kerumutan. Guna untuk memberikan pelayanan yang memuaskan atau baik bagi masyarakat yang ingin dilayani, dalam hal ini masyarakat

Kecamatan Kerumutan. (b) sarana prasarana yaitu alat-alat yang digunakan untuk melakukan proses dalam pembuatan E-KTP baik dari segi fasilitas yang disediakan Kecamatan Kerumutan. Adapaun masyarakat menilai dari segi fasilitas yang disediakan dilihat hasil penelitian sudah memuaskan bagi masyarakat yang dilayani yang mana dalam hal ini sekaligus bagi pemerintah Kecamatan Kerumutan yang menjadi penyedia pelayanan. Dan dari segi kelengkapan peralatan dalam pembuatan E-KTP sepertinya adanya; Camera, scan sidik jari, scan retina mata, perekaman tanda tangan, komputer, jaringan internet, listrik, dan lain sebagainya. Selanjutnya kondisi peralatan juga menjadi hal yang penting dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Kerumutan. Semakin baik atau bagus peralatan yang dimiliki maka minimnya terjadi kendala, seperti kerusakan dan lain sebagainya dalam melakukan proses perekaman data E-KTP di Kecamatan Kerumutan. (c) Sumber daya manusia dilihat dari beberapa indikator seperti; Profesional petugas pelaksana pelayanan E-KTP, kecakapan petugas pelaksana pelayanan E-KTP, dan juga dilihat dari jumlah petugas yang bekerja di instansi terkait dalam hal ini Kecamatan Kerumutan. Dan terakhir dari pendekatan sumber dilihat dari (d) anggaran, karena setiap organisasi atau instansi harus memiliki anggaran guna menjalankan pelayanan dalam pembuatan E-KTP berjalan dengan baik.

Adapun dari point-point indikator yang dibahas diatas, dari segi pendekatan sumber (*resource approach*) pemerintah Kecamatan kerumutan sudah melakukan pelayanan pembuatan E-KTP dengan baik

atau memuaskan bagi masyarakat dilihat dari hasil penelitian dengan meneliti pendapat masyarakat dengan menggunakan seperangkat pertanyaan untuk dijawab guna mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dari segi sumber-sumber yang disediakan oleh Kecamatan Kerumutan.

2. Pendekatan Proses (*process approach*)

Yaitu dilihat dari; (a) Persyaratan dalam proses pembuatan E-KTP dalam hal ini penjelasan syarat yang wajib dalam E-KTP, dan juga syarat-syarat apa saja yang akan masyarakat bawa untuk melakukan proses perekaman data E-KTP. (b) Verifikasi data, yaitu proses-proses yang dilakukan masyarakat dalam membuat E-KTP seperti melakukan semua proses mulai dari masyarakat harus melakukan scan sidik jari, scan retina mata, pengambilan gambar yang mana masyarakat yang membuat E-KTP, tanda tangan, dan semua yang berkaitan dengan proses perekaman data guna untuk menyimpan data sesuai pada masing-masing masyarakat yang membuat E-KTP. Dan juga dari segi pendekatan proses dilihat dari (c) Pelaksanaan pembuatan E-KTP, yang mana membahas tentang pembuatan E-KTP dalam hal ini yaitu di buat atau dicetak oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan, sedangkan untuk pemerintah Kecamatan Kerumutan hanya sebatas melakukan proses perekaman data E-KTP saja.

Adapun dari segi efektivitas E-KTP yang dilakukan dengan cara pendekatan proses (*process approach*) dalam hal ini proses dalam pembuatan E-KTP dikacamatan Kerumutan sudah berjalan dengan baik atau memuaskan yang dilihat

dari masyarakat yang mengatakan bahwa proses yang dilakukan sudah berjalan dengan baik sekalipun ada kendala yang dihadapi seperti proses untuk pencetakan E-KTP bagi masyarakat yang sudah melakukan perekaman data untuk selanjutnya di cetak di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan, karena terkenadala dengan akses jarak tempu yang jauh.

3. Pendekatan Sasaran (*goals approach*)

Yaitu berbicara bagaimana sasaran yang dilakukan oleh instansi terkait dalam pemberian pelayanan pembuatan E-KTP dalam hal ini pemerintah Kecamatan Kerumutan. Yang mana dilihat dari segi; (a) Pelaksanaan yang sesuai mekanisme dalam hal ini baik dari sikap petugas pelaksana atau keseluruhan dari pemerintah Kecamatan Kerumutan yang menjalankan pelayanan pembuatan E-KTP harus bersikap baik, bersikap sesuai norma-norma yang berlaku, guna sasaran pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Kerumutan dapat berjalan dengan memuaskan atau baik bagi masyarakat maupun pemerintah Kecamatan Kerumutan. Dan selanjutnya dilihat dari segi peningkatan; (b) Kepuasan pelanggan, dilihat dari seberapa besar dukungan dari pemerintah dan masyarakat dalam pelaksanaan pembuatan E-KTP. Dukungan dalam hal ini yaitu bagaimana cara pemerintah dan masyarakat puas dalam pemberian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka semakin banyak masyarakat yang membuat E-KTP.

Dari beberapa pembahasan dalam efektivitas pelayanan pembuatan E-KTP di

Kecamatan Kerumutan dari segi pendekatan sarana yang diatas sudah berjalan dengan memuaskan bagi masyarakat terlihat dari dukungan pemerintah, masyarakat, yang mekanisme yang dilakukan sudah sesuai norma-norma yang ada dalam pemberian pelayanan pembuatan E-KTP.

E. PENUTUP

Dari pembahasan mengenai efektivitas pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Kerumutan tahun 2017 penulis mengambil kesimpulan bahwa:

1. Dari pendekatan sumber (*resource approach*) yang dilakukan melalui pendekatan sosialisasi, sarana prasarana, sumber daya manusia, dan mengenai anggaran oleh instansi terkait, yaitu Kecamatan Kerumutan sudah bisa dikatakan memuaskan dalam pemberian pelayanan pembuatan E-KTP kepada masyarakat Kecamatan Kerumutan. Hanya saja tidak terlepas dari beberapa kendala yang dihadapi seperti salah satunya dari sarana Prasarana harus ada kejelasan anggaran untuk bisa mengganti atau memperbaharui dengan cara mengganti alat-alat.

Buku-Buku

Azwar, Saefuddin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011.

Hidayat. (1986). *Teori Efektivitas Dalam Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gajah

Mada University Press.

Martani, H dan Lubis Hari S.B 1987. *Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro)*.

Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial Indonesia. Jakarta, hal 55.

2. perekaman data yang sudah tidak layak diganti.
3. Selanjutnya dilihat dari segi pendekatan proses (*process approach*) seperti dari persyaratan dalam pembuatan E-KTP, dari segi verifikasi data, dan dalam pelaksanaan pembuatan E-KTP tersebut sudah berjalan dengan memuaskan. Adapun kendala yang terjadi dilapangan dari segi alat-alat perekaman data yang sudah layak harus diperbaharui, dan juga kondisi geografis Kabupaten Pelalawan yang cukup luas, maka dalam hal untuk mencetak E-KTP memerlukan waktu yang bisa dikatakan sedikit lama.
4. Sedangkan dari pendekatan sasaran (*goals approach*) dalam hal ini dilihat dari segi pelaksanaannya yang sesuai mekanisme, dan juga berbicara kepuasan masyarakat yang mana sasaran tersebut ialah masyarakat itu sendiri yang ingin dilayani dari segi pembuatan E-KTP sudah berjalan dengan baik, dan memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

Steers, Ricard M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. (Alih Bahasa M. Yamin). Jakarta:

Erlangga.

Nazir, Moh. 1980. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Sugiyono. (2016) *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kualitatif,*

Kuantitatif, dan R&D. Bandung:
Penerbit ALFABETA Bandung. Maret,
2016.

Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
Pada Bab I Pasal I Ayat I Tentang Pelayanan
Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
Pada Pasal 4 Tentang Penyelenggaraan
Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006
Tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009
Tentang Penerapan E-KTP Yang Berbasis

Nomor Induk Kependudukan Atau
NIK Secara Nasional

Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010
Tentang Perubahan Peraturan Presiden

Nomor 26 Tahun 2009

Keputusan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
Tentang

Pedoman Umum Penyelenggaraan
Pelayanan Publik