

# **PELAYANAN PEMBUATAN KTP-EL DI KANTOR KECAMATAN**

## **SEYEGAN**

### **NASKAH PUBLIKASI**

Ratna Dasi Pamugkas

Mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum FH UMY

Email : ratnadasi04@gmail.com

### **ABSTRAK**

Kualitas pelayanan pembuatan KTP-el yang dilakukan di kantor kecamatan Seyegan harus memiliki pelayanan yang prima dan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Pelayanan publik yang dibutuhkan tersebut harus menerapkan standar pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti biaya gratis, tidak membedakan masyarakat yang satu dengan lainnya, cepat dan tanggap dalam pelayanan, sikap sopan terhadap masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat penilaian kepuasan masyarakat tentang pelayanan pembuatan KTP-el di kantor kecamatan Seyegan dan untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang menghambat dan mendukung jalannya pelayanan pembuatan KTP-el tersebut. Penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuisioner sebanyak 100 responden yang telah membuat KTP-el dan wawancara dengan narasumber di kantor kecamatan Seyegan. Penilaian kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat tersebut menggunakan Indikator bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*emphaty*), jaminan (*assurance*). Dan akan di nilai satu -satu oleh responden yang berjumlah 100. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan KTP-el sudah memenuhi standar pelayanan dalam hal kedisiplinan, pengetahuan, prosedur pembuatan KTP-el, sarana dan prasarana yang ada, serta jaminan KTP-el legal dimata hukum jika dibuat di kantor kecamatan Seyegan. Yang mengambat dalam pelayanan KTP-el adalah ketidak tepatan waktu dalam pembuatan KTP-el, lambatnya pelayanan dan kualitas KTP yang tidak bagus.

Kata Kunci :Kualitas Pelayanan, KTP-el

**HALAMAN PERSETUJUAN**

PELAYANAN PEMBUATAN KTP-EL DI KANTOR KECAMATAN  
SEYEGAN

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

Nama : RATNA DASI PAMUNGKAS

NIM : 20140610361

Telah disetujui oleh dosen pembimbing pada tanggal 27 Maret 2018

Dosen Pembimbing



**BAGUS SARNAWA, S.H., M.HUM**

**NIP.19680821 199303 1 003**

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan masyarakat sebagai salah satu dari tugas-tugas umum pemerintahan, salah satu tugas pelayanan masyarakat adalah mengenai sistem administrasi kependudukan. Pelaksanaan sistem administrasi kependudukan tersebut berkaitan dengan hak publik yaitu hak sipil atau hak perdata penduduk. Dengan demikian perlu dibentuk sistem Administrasi Kependudukan yang modern, seperti kemajuan teknologi, komunikasi dan informasi yang baik guna memenuhi tuntutan masyarakat mengenai pelayanan masyarakat yang telah modern ( Masrin, 2013 ). Pelayanan publik dapat dibagi dalam dua kategori, yang pertama yakni pelayanan publik primer dan yang kedua yakni pelayanan publik sekunder. Pelayanan publik primer merujuk kepada semua jenis pelayanan dari sebuah instansi baik pemerintah maupun swasta untuk memenuhi kebutuhan yang bersifat mutlak dari seorang warga negara. KTP bersifat mutlak bagi setiap warga negara yang sudah memenuhi syarat, terutama bagi yang berusia (18 tahun ke atas). Pelayanan publik sekunder merujuk kepada pelayanan yang tidak mutlak bagi warga negara, semisal kebutuhan tata rias, hiburan, dan sejenisnya. Untuk semua pelayanan yang bersifat primer, negara dan para aparaturnya berkewajiban untuk menyediakan pelayanan bermutu dan mudah didapatkan ( Didik fatkhur rohman, 2011 ). Penilaian mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 (lima) dimensi, yaitu *Tagibel* (berwujud/ bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan/daya tangkap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) ( Hardiyansyah, 2001 ). Pelayanan pembuatan KTP-el di Kantor Kecamatan Seyegan sendiri saat ini terkendala dengan habisnya blanko dan bisa sampai berbulan-bulan KTP-

el tersebut jadi. Jika blanko ada biasanya maksimal seminggu sudah jadi dan bisa diterima masyarakat yang membuat KTP-el. Dan blanko tidak pasti jumlah yang turun berapa setiap bulannya, target dari dinas blanko yang turun ke Kecamatan Seyegan tergantung jumlah penduduknya. Sarana dan prasarana seperti kamera, alat pengambil sidik jari, komputer dan lain-lain sudah mencukupi. Tetapi berhubung Kantor Kecamatan 6 bulan terakhir ini sedang di renovasi dan di pindahkan ke balai serba guna jadi kurang nyaman dan layak untuk pembuatan KTP-el di Kantor Kecamatan Seyegan sementara ini. Sementara itu pelayanan pembuatan KTP-el di Yogyakarta ini sendiri telah berlangsung sejak tahun 2011, akan tetapi di Kantor Kecamatan Seyegan ini berlangsung sejak tahun 2015 dengan jumlah pembuat KTP-el tahun 2015 sejumlah 3474 penduduk, tahun 2016 sejumlah 4449 penduduk dan pada tahun 2017 per November sejumlah 2759 penduduk yang telah membuat KTP-el di Kantor Kecamatan Seyegan dan sekarang KTP-el berlaku seumur hidup sekali dalam membuatnya, akan tetapi jika ada perubahan status perkawinan dan wilayah pendudukan boleh diganti. Pelayanan di Kantor Kecamatan Seyegan gratis atau tidak dipungut biaya.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Pelayanan Pembuatan KTP-el di Kantor Kecamatan Seyegan ?
2. Faktor-faktor apa yang Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan pembuatan KTP-el di Kantor Kecamatan Seyegan ?

## **II. METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan atau penelitian hukum empiris. Penelitian hukum yuridis sosiologis atau empiris, dengan

pendekatan kuantitatif. Penelitian hukum empiris ini diperoleh dari data primer atau data yang diperoleh langsung dari masyarakat. Penelitian ini dilakukan secara langsung di kecamatan seyegan, guna memperoleh data dan informasi di lapangan dengan melakukan wawancara berdasarkan pedoman wawancara yang sudah disusun dan dengan membagi kuisioner kepada responden yang dibutuhkan guna melengkapi data.

## **B. Jenis Data**

Dalam penelitian hukum terdapat dua jenis data yang diperlukan, data primer dan data sekunder.

### 1. Data Primer

Data langsung yang diperoleh penulis dari hasil wawancara dengan narasumber yaitu Gunarto S.SOS selaku Kepala seksi pelayanan umum di Kantor Kecamatan Seyegan dan responden yang telah melakukan pembuatan KTP-el di Kantor Kecamatan Seyegan dengan cara mengisi kuisioner yang belum diolah dan diuraikan orang lain.

### 2. Data Sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek yang diteliti, bahan hukum primer yang meliputi peraturan perundang-undangan, pendapat ahli, buku-buku literatur, hasil penelitian, dan sebagainya.

## **C. Teknik Pengumpulan Data**

### 1. Penelitian Lapangan

Penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara dengan bertanya langsung atau lisan kepada narasumber dan responden.

## 2. Penelitian Kepustakaan

Penelitian untuk memperoleh data sekunder, dilakukan melalui studi dokumen yang berupa peraturan perundang-undangan, buku literatur, makalah, hasil penelitian, artikel, dan karya ilmiah lainnya yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian.

### **D. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di kantor Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman.

### **E. Responden dan Narasumber**

Narasumber tersebut adalah Drs Ahmad Yuno Nurkaryadi MM selaku camat di kecamatan Seyegan dan Gunarto S.SOS selaku kepala seksi pelayanan umum, sedangkan Responden adalah mengambil sampel kuisioner dari masyarakat di kecamatan seyegan.

## **F. Metode Analisis Data**

Analisis data dilakukan secara deskriptif yaitu dengan cara memaparkan data yang diperoleh dari hasil pengamatan lapangan dan studi pustaka kemudian dianalisis dengan menggunakan teori-teori yang relevan kemudian dianalisis secara kuantitatif, yaitu metode analisis yang mendasarkan pada angka statistik atau bentuk hitungan lainnya sebagai pembuktian kebenaran. Dan menggunakan teknik pengambilan sampel secara *random sampling* ( Mukti Fajar, 2015).

## **III. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS**

Berdasarkan hasil wawancara dengan pak Gunarto S.SOS selaku kepala seksi pelayanan umum di Kantor Kecamatan Seyegan, pelayanan pembuatan KTP-el di Kantor Kecamatan Seyegan di mulai pada bulan januari tahun 2015 yang berjumlah 3474 penduduk, di tahun 2016 berjumlah 4449 penduduk, dan pada tahun 2017 per bulan november berjumlah 2759 penduduk yang telah terdaftar membuat KTP-el di Kantor Kecamatan Seyegan. Total penduduk yang telah mendaftarkan KTP-el dari januari 2015 sampai dengan november 2017 berjumlah 15.182 penduduk. Dari banyaknya penduduk yang telah mendaftarkan pembuatan KTP-el tersebut harus diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dari pegawai yang melayani pembuatan KTP-el di Kantor Kecamatan Seyegan. Dari hasil wawancara, penulis memperoleh banyak informasi mengenai pelayanan pembuatan KTP-el. Dari sumber daya manusia yang melayani pembuatan KTP-el, waktu pembuatan KTP-el, Sarana dan fasilitas yang ada di kantor Kecamatan Seyegan, dan berapa biaya yang harus di keluarkan untuk mendapatkan pelayanan pembuatan KTP-el. hasil yang diperoleh penulis adalah bahwa sumber daya manusia atau pegawai yang

melayani pembuatan KTP-el tersebut berjumlah 4 orang yaitu pak Gunarto S.SOS selaku kepala seksi pelayanan umum dan ada 3 staf lagi yang membantu pelayanan dan sudah dianggap cukup untuk melakukan tugas tugas dalam melayani pembuatan KTP-el, lalu waktu untuk melayani pembuatan KTP-el cepat, maksimal 1 minggu jadi tetapi jika blangko tidak tersedia bisa sampai berbulan-bulan KTP-el baru jadi. Blangko di kirim ke tiap kecamatan dari pusat tergantung kepadatan atau jumlah penduduk nya sehingga tidak pasti tiap bulan di kirim blangko oleh pemerintah. Untuk sarana sendiri sudah cukup seperti kamera, *scan* sidik jari, tanda tangan, komputer dan rencana akan ada pembaruan di setiap sarana tersebut. Dan untuk fasilitas sendiri diakui bahwa selama 6 bulan terakhir ini sedang terjadi perbaikan kantor kecamatan seyegan sehingga segala aktivitas kantor di pindahkan ke gedung serba guna yang lokasinya di samping kantor kecamatan seyegan, sehingga selama 6 bulan terakhir dirasa belum layak untuk fasilitas karena terjadinya perbaikan tersebut dan pada januari 2018 kantor kecamatan seyegan sudah bisa di tempati kembali dengan keadaan bangunan yang sudah layak pakai. Untuk biaya pembuatan KTP-el di Kantor Kecamatan Seyegan gratis atau tidak dipungut biaya sama sekali untuk pelayanan pembuatan KTP-el.

Selain melakukan wawancara penulis juga menyebar Kuisoner pada 100 responden yang sudah melakukan pembuatan KTP-el di Kantor Kecamatan Seyegan dan masih tinggal di Kecamatan Seyegan. Untuk memastikan apakah keadaan di lapangan sesuai dengan hasil wawancara dengan pihak kantor kecamatan seyegan. Penyebaran kuisoner didasarkan terkait penilaian kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat mengenai kualitas pelayanan tersebut

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

## **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian -uraian permasalahan diatas dapat penulis simpulkan bahwa pelayanan pembuatan KTP-el di kantor kecamatan Seyegan dari kelima kualitas pelayanan tersebut yaitu bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*) , dan jaminan (*assurance*) dinilai sudah baik dan dapat diterima oleh masyarakat yang melakukan pembuatan KTP-el di kantor kecamatan Seyegan. Dan yang mendukung jalannya pelayanan di kantor kecamatan seyegan tersebut adalah mengenai keramahan petugas, pengetahuan petugas,sarana dan prasarana yang memadahi untuk kelancaran dalam pembuatan KTP-el,biaya gratis dalam pembuatan KTP-el. Dan yang menghambat jalannya pelayanan pembuatan KTP-el di kantor kecamatan Seyegan adalah tidak tepat waktunya dalam pembuatan KTP-el, tidak cepatnya petugas dalam melayani masyarakat dalam membuat KTP-el, kualitas KTP-el yang kurang baik, dan alasan tersebut disebabkan karena alasan blangko dari pihak pusat atau pemerintah habis.

## **B. Saran**

1. Seharusnya adanya jaminan tepat waktu dan kepastian akan pelayanan KTP-el di kantor kecamatan Seyegan, sehingga masyarakat tidak perlu terlalu lama menunggu KTP-el jadi, karena KTP-el tersebut sangat penting dan dibutuhkan oleh masyarakat untuk keperluan sehari-hari karena KTP tersebut

untuk identitas diri, persyaratan utama dalam banyak hal, sebagai jaminan yang terpercaya, dan dibutuhkan sebagai pengurusan ijin.

2. Adanya perbaikan kualitas KTP-el yang cepat rusak, karena mengingat KTP-el ini berlaku seumur hidup dan tidak perlu diperpanjang lagi, kecuali untuk masyarakat yang mengalami perubahan kependudukan, seperti perkawinan, agama, alamat rumah tinggal. Sehingga dengan hal tersebut maka perbaikan kualitas KTP-el perlu ditingkatkan lagi, karena KTP-el ini sangat penting bagi masyarakat Indonesia.