

---

---

# ANALISIS IMPLEMENTASI *ELECTRONIC GOVERNMENT* TERHADAP PELAYANAN KTP ELEKTRONIK PADA SUKU DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL JAKARTA BARAT DI TAHUN 2018

Agus Marsono Sumarmin<sup>1</sup>  
Universitas Pamulang Tangerang

dosen01782@unpam.ac.id

## ABSTRACT

*The implementation of electronic identity cards have been applied since 2011. However, there are still many complaints from citizens where are showed up through social media and other conventional medias. This study aims to elaborate problems on the electronic identity cards services by public officials in the City of West Jakarta. This study finds that hardware and software problems are the main problems on this case which are not solve by the authority of the Population and Civil Registration Agency in West Jakarta. However, it can be resolved with the above authority in provincial and national levels. Another problems arise that the front offices of authority are not orderly able to control and make the queue line setting comfort for costumers; there is not sufficient information about procedural and mechanism for having electronic identity cards services in that office. Another relevant problems that have been resolved by Provincial Government of Jakarta are lacking of human resources such as civil officers in each agency. The City provides individual outsourcing and contract based employers with educational requirement minimum from graduated high school and certified on computer training. Therefore, the Agency provides a qualified of human resources and implements of electronic identity card services for 56 villages in West Jakarta with good and smooth activities. However, the quality of services is still not well-performed.*

**Keywords:** *electronic identity card services, human resources, information technology*

## ABSTRAK

Pelayanan KTP elektronik (KTP-el) dilaksanakan sejak tahun 2011, namun sampai sekarang ini masih ada keluhan masyarakat di media sosial dan lainnya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui permasalahan dalam pelayanan KTP-el di Jakarta Barat dengan menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian ditemukan *hardware* dan *software* menjadi masalah utama disamping terdapat permasalahan lainnya. Permasalahan *hardware* dan *software* tidak dapat diatasi Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Barat karena di luar kewenangannya. Masalah lainnya di *front office* : pengaturan antrian yang belum tertib, sarana informasi tidak tersedia, dan belum terpasangnya maklumat pelayanan. Selain itu ada masalah kurangnya PNS tetapi telah diatasi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui pengadaan pekerja kontrak perorangan berpendidikan minimal SLTA dan bersertifikat komputer. Dengan tersedianya sumber daya manusia yang handal dalam teknologi informasi, maka pelayanan KTP-el di 56 kelurahan terselenggara dengan lancar meskipun secara kualitas belum mencapai pelayanan prima.

**Kata Kunci:** Pelayanan KTP elektronik, Sumber Daya Manusia, Teknologi Informasi

## PENDAHULUAN

Implementasi *electronic government* (*e-Gov*) dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan yang di selenggarakan oleh Kementerian Dalam Negeri telah dilaksanakan sejak tahun 2011. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) sebagai salah satu jenis layanan administrasi kependudukan sampai sekarang masih terdapat

permasalahan sebagaimana yang dikeluhkan masyarakat.

Nadya Lusiana Lestari melaporkan keluhan lama nya proses penerbitan KTP-el kepada portal Lapor (<https://www.lapor.go.id/>). Dalam laporannya, Nadya menyatakan sedang mengurus penerbitan KTP-el sekeluarga sejak tanggal 5 Oktober 2016 sampai tanggal 5 Januari 2018 belum selesai. Proses lamanya penerbitan KTP-el juga diberitakan reporter

portal *tirto.id*. bahwa Dewi (17) mengaku memohon penerbitan KTP-el sejak satu bulan yang lalu di kelurahan Joglo, Kecamatan Kembangan, Jakarta Barat. Petugas menjanjikan akan selesai dalam waktu dua minggu. Tetapi kenyataannya baru selesai tanggal 10 April 2018 yang berarti penerbitan KTP-el memerlukan waktu satu bulan.

Selain dua laporan masalah penerbitan KTP-el di atas, ternyata ada juga permasalahan lain yang ditemukan dalam penelitian yang dilakukan Defra Alchindi Q, Endang Larasati dan Rihardoyo terhadap kualitas pelayanan KTP-el di kecamatan Pedurungan, Semarang pada tahun 2013. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan KTP-el masih buruk dan hal tersebut merupakan akibat dari kurangnya jumlah sumber daya manusia (SDM), SDM yang kurang profesional dalam memberikan layanan jaminan tepat waktu, kurangnya daya tanggap, kurangnya empati, kurang mampu berkomunikasi dengan warga serta ruang tunggu yang sempit dibanding jumlah warga yang memohon pelayanan.

Selain itu terdapat juga penelitian Sugiyatno dalam pelayanan pembuatan KTP-el di Kecamatan Pulo Merak, Cilegon, Banten, pada tahun 2017. Hasil penelitian menyatakan bahwa: (1) Aparatur kurang daya tanggap karena tidak menerbitkan surat

Adapun fokus penelitian ini membahas hambatan pelayanan pelayanan KTP-el sehingga belum sesuai harapan dan tuntutan masyarakat. Tujuan penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan masalah yang dihadapi dan konsep penyelesaian masalah pelayanan KTP-el sebagai upaya mewujudkan pelayanan publik sebagaimana yang diharapkan dan tuntutan masyarakat. Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat baik dari segi keilmuan maupun praktis. Secara akademik dapat lebih memahami ilmu manajemen pelayanan melalui implementasi *e.Gov*. Secara praktis, diharapkan dapat memberikan rekomendasi solusi bagi Suku Dinas dalam rangka pengembangan pelaksanaan pelayanan KTP-el secara prima.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pelayanan

Tschohl (2003:10) memberikan definisi pelayanan adalah : “apa pun yang menurut pelanggan anda sebagai layanan”. Penyedia

layanan harus tahu layanan apakah yang baik menurut pelanggan. Karena apa yang didefinisikan konsumen sebagai layanan telah berubah secara radikal. Pemahaman layanan menurut konsumen termasuk lokasi yang nyaman dan cepatnya transaksi, bahkan juga bisa berarti harga yang bersaing. Sementara itu, pengertian mendasar dari pelayanan tetap tidak berubah, yakni layanan yang ramah, sopan, siap membantu dan antusiasme.

Aspek kebutuhan pelanggan dan aspek layanan pegawai sangat penting dalam menciptakan pelayanan prima. Pelayanan prima diwujudkan melalui sikap dan cara pegawai dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Menurut Tjiptono (2005:119) pengintegrasian empat pilar yang saling berkaitan erat: kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan layanan akan mewujudkan pelayanan prima. Bila ada salah satu pilar yang lemah, maka pelayanan prima tidak akan terwujud.

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan menurut konsumen, Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990: 26) berpendapat sebagai berikut :

- a. **Tangibles.** *Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials.* ( Penampakan fasilitas fisik, peralatan dan pegawai yang menjadi daya tarik masyarakat).
- b. **Reliability.** *Ability to perform the promised service dependably and accurately.* (Reliabilitas. Mampu melayani secara akurat, tanpa membuat kesalahan apapun dan tepat waktu menyerahkan hasil layanan).
- c. **Responsiveness.** *Willingness to daya help costumers and provide prompt service .* (Daya tanggap. Bersungguh-sungguh membantu masyarakat melalui informasi maupun layanan ).
- d. **Assurance.** *Knowledge and courtesy of employess and their ability to convey trust and confidence.* (Jaminan. Mampu menjamin kepercayaan dan rasa aman karena pegawai mempunyai pengetahuan, ketrampilan dan sikap yang santun dalam menangani setiap pertanyaan atau masalah masyarakat).
- e. **Emphathy.** *Caring, individualized attention the firm provides its costumers.* (Empati. Peduli dan penuh perhatian secara personal

dalam bertindak mengatasi permasalahan yang dihadapi masyarakat).

Dengan demikian dapat disimpulkan pelayanan merupakan serangkaian tindakan seseorang atau organisasi dalam rangka memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan sebagaimana yang mereka butuhkan.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 adalah pelayanan pemerintah kepada masyarakat dalam hal kebutuhan barang dan jasa maupun layanan administrasi pemerintah. Pelayanan administrasi pemerintah mulai dari akta kelahiran hingga akta kematian, KTP, dan dokumen lainnya yang diperlukan masyarakat.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 menetapkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menerapkan standar pelayanan publik dan menetapkan maklumat pelayanan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian pelayanan yang berkualitas, cepat, murah, terjangkau dan terukur. Adapun maklumat pelayanan berisi tentang kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melakukan pelayanan sesuai Standar Pelayanan. Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat. Contohnya, maklumat pelayanan dapat dipasang pada dinding ruang tunggu pelayanan atau di media sosial.

Dengan demikian pelayanan publik diberikan oleh instansi pemerintah dan non pemerintah berdasarkan peraturan perundang-undangan kepada masyarakat untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat.

### **Teknologi Informasi.**

*E-Gov* bertujuan untuk membuat hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, pelaku bisnis serta antar instansi pemerintah menjadi lebih bersahabat, nyaman dan murah. Supangkat (2005:9) memberikan pengertian *e-Gov* adalah “penggunaan teknologi informasi oleh suatu pemerintahan (daerah maupun pusat) untuk meningkatkan pelayanan publik, sehingga lebih nyaman, cepat, murah dan transparan”. Dengan definisi tersebut, dapat kita lihat bahwa tujuan utama *e-gov*

adalah untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.

Implementasi *e-Gov* di bidang administrasi kependudukan seiring diberlakukannya Undang-undang No. 23 Tahun 2006 yang bertujuan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional. Administrasi Kependudukan meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, pengelolaan informasi serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Hasil penelitian terkait *e-Gov* yang dilakukan Junaidi di Kabupaten Serdang Bedagai, Sumatera Utara pada tahun 2015, disimpulkan manfaat implementasi *e-Gov* untuk pelayanan menjadi lebih cepat, murah, gratis serta aksesnya terjangkau sehingga efisien. Dikemukakan juga faktor penghambatnya adalah keterbatasan sumber daya manusia dan rendahnya kesadaran masyarakat terhadap administrasi kependudukan.

Secara teknis untuk implementasi *e-Gov* diperlukan teknologi informasi. Produk-produk teknologi informasi, menurut Hariningsih (2003:4) meliputi : “perangkat keras (*hardware*) yang terdiri dari komputer, jaringan komunikasi dan alat komunikasi, perangkat lunak (*software*) dan internet”.

Febrian (2004:239) memberikan pengertian teknologi informasi adalah : “teknologi yang menggabungkan komputasi (komputer) dengan jalur komunikasi yang membawa data, suara ataupun video”. Kata komunikasi, menurut Wahyono (2003:3) dapat diartikan sebagai “cara untuk menyampaikan atau menyebarluaskan data, informasi, berita, pikiran, pendapat, dalam berbagai bentuk”. Untuk memenuhi kebutuhan komunikasi yang jauh tersebut, dikembangkan metode teknologi komunikasi jarak jauh yang lebih efisien dengan memanfaatkan teknologi elektronika yang dikenal dengan istilah komunikasi data.

Komunikasi data menurut Wahyono (2003:3) adalah: “pengiriman data menggunakan sistem transmisi elektronik dari satu komputer ke komputer lain atau dari suatu komputer ke terminal tertentu”. Komunikasi data dalam penerapannya, Wahyono (2003:21) membagi menjadi 2 bentuk sistem komunikasi data yaitu *off-line communication system* dan *on-line communication system*.

Dengan demikian berdasarkan uraian tersebut, maka yang dimaksud dengan *e-Gov* adalah pemanfaatan teknologi berbasis teknologi komputer untuk mengolah data menjadi informasi dan menyalurkan data/informasi tersebut dalam rangka peningkatan pelayanan KTP-el yang efektif dan efisien.

### Alur Berfikir

Implementasi *e-Gov* melalui pelayanan KTP-el yang dilaksanakan Suku Dinas pada hakekatnya bertujuan untuk mewujudkan pelayanan yang lebih cepat, tepat, mudah, murah dan transparan. Untuk dapat mewujudkan pelayanan KTP-el secara prima maka perlu dianalisis berdasarkan teori-teori yang dikemukakan sekaligus solusi untuk mengatasi masalah tersebut.

Selanjutnya hasil analisis permasalahan dijadikan saran dan direkomendasikan kepada Kepala Suku Dinas. Dengan dilaksanakannya rekomendasi tersebut, maka pelayanan KTP-el yang diselenggarakan Suku Dinas diharapkan dapat mewujudkan pelayanan KTP-el yang prima. Adapun pertanyaan penelitian bagaimana pelayanan KTP-el pada Suku Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Jakarta Barat dalam mewujudkan pelayanan yang prima?.

### METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metodologi kualitatif menurut Bogdan dan Taylor (Moleong, 2004:3) sebagai “prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati”.

Berdasarkan hal tersebut penelitian ini mendeskripsikan secara terperinci mengenai implementasi *e-Gov* melalui pelayanan KTP-el pada Suku Dinas dan kemudian dilakukan analisa kendala apa saja terhadap pelayanan KTP-el.

### Teknik Pengumpulan Data

Data diperlukan untuk memberikan gambaran yang komprehensif terhadap objek penelitian. Untuk itu, teknik pengumpulan data merupakan hal yang mendasar untuk mendukung keberhasilan penelitian. Pengumpulan data dalam metode penelitian

kualitatif tidak bersifat terstruktur, terfokus, dan spesifik akan tetapi lebih bersifat longgar, fleksibel dan dapat berubah-ubah sesuai kebutuhan. Pengumpulan data diperoleh dengan cara : studi literatur, wawancara dan observasi.

Pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling* yaitu menarik sampling berdasarkan tujuan dari penelitian. Berdasarkan teknik *purposive sampling* tersebut dipilih informan sebanyak 16 orang sebagai berikut : a) Kasudin (1); b) Kasubag TU (1); c) Kasi Pendaftaran (1); d) Kasi Data dan Informasi (1); e) Kepala Kelurahan (2); f) Kasatpel (2) dan g) Warga masyarakat yang berkepentingan (6).

Pemilihan informan internal dari unsur pejabat jajaran Suku Dinas dan Lurah dengan maksud dapat memberikan gambaran pelaksanaan pelayanan KTP-el, sedangkan eksternal adalah masyarakat yang berkepentingan untuk memperoleh gambaran respon masyarakat terhadap pelayanan yang diterimanya.

### Prosedur Pengolahan Data.

Transkrip wawancara dibuat dalam bentuk verbatim kemudian dikategorisasikan berdasarkan pertanyaan penelitian. Setelah itu dilakukan analisis data dengan mengangkat kekhasan dari data-data primer yang ada kemudian sebagai pisau analisis digunakan kerangka berpikir yang ada. Dengan demikian akan didapatkan jawaban dari pertanyaan penelitian, sehingga mampu dihasilkan rekomendasi atau saran guna perbaikan di masa mendatang terhadap objek penelitian.

### HASIL PENELITIAN

#### Gambaran Umum Objek Penelitian.

Tugas Suku Dinas adalah melaksanakan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang tersebar di kelurahan, kecamatan dan suku dinas. Hasil layanan pendaftaran penduduk adalah penerbitan dokumen kependudukan yang terdiri dari NIK, kartu keluarga (KK), KTP-el, dan surat keterangan lainnya. Sedangkan pelayanan pencatatan sipil menerbitkan dokumen pencatatan sipil terdiri dari berbagai akta-akta seperti akta kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian dan surat pencatatan sipil lainnya.

Pelaksana layanan di kelurahan di sebut Satuan Pelayanan Administrasi Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kelurahan, selanjutnya disebut Satpel dipimpin oleh seorang Kepala Satpel (Kasatpel). Kasatpel bukan jabatan struktural. Kasatpel diangkat dan diberhentikan oleh Kepala Dinas.

Berdasarkan Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 57 Tahun 2014 seluruh pelayanan publik diselenggarakan dengan pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sesuai dengan Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2013. Dalam Pergub tersebut diatur bahwa pelayanan di bidang pertanahan, perkawinan, kependudukan dan pencatatan sipil adalah pelayanan administrasi yang menjadi kewenangan Camat dan Lurah.

Satuan Pelaksana (satlak) PTSP kelurahan bertindak sebagai *front office* dan Satpel berfungsi sebagai *back office*. Bagi warga masyarakat yang datang ke kelurahan untuk mengurus KTP-el atau administrasi kependudukan lainnya, diarahkan untuk mengambil nomor antrian. Kemudian dipanggil sesuai urutan antrian oleh petugas Satlak PTSP, diperiksa persyaratannya dan setelah memenuhi syarat berkasnya di serahkan ke Satpel. Selanjutnya Satpel akan melakukan pemeriksaan kembali kelengkapan persyaratannya dan jika lengkap langsung di proses untuk diterbitkan dokumen kependudukan.

Kasatpel dibantu satu sampai tiga orang operator tergantung jumlah penduduk di kelurahan tersebut. Jumlah penduduk kelurahan sangat bervariasi, paling kecil sebanyak 3.900 dan terbanyak 154.000 orang. Satpel melayani masyarakat dengan menggunakan peralatan komputer yang terhubung secara *online* dengan database sistem informasi administrasi kependudukan

kementerian dalam negeri. Jumlah peralatan komputer dan peralatan pendukung lainnya di setiap kelurahan tidak sama, ada satu unit atau 2 unit perangkat komputer.

Kota Jakarta Barat terdiri dari 8 kecamatan dan 56 kelurahan, dengan jumlah penduduk per tanggal 31 Desember 2017 sebanyak 2.327.258 orang, terdiri dari WNI sebanyak 2.326.721 orang dan WNA sebanyak 537. Penduduk yang berusia 17 tahun ke atas atau sudah menikah memiliki KTP, jumlahnya 1.758.643 orang dan yang telah memiliki KTP-el sebanyak 1.600.026 orang (90,98 %).

Pegawai Suku Dinas dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 69 pegawai dan 117 pekerja kontrak (operator). Jumlah PNS di Suku Dinas setiap tahun berkurang karena pensiun dan meninggal dunia, dan belum bisa diadakan penambahan pegawai. Sementara itu kebijakan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam rekrutmen CPNS pada tahun 2018, sebanyak 2.919 orang: 1.703 orang tenaga kependidikan, 490 tenaga kesehatan dan tenaga teknis administrasi sebanyak 726 orang. (<http://komp.ps/AFyesx>. 18 september 2018.)

Pengadaan pekerja kontrak dilakukan melalui mekanisme yang diatur dalam Pergub DKI Jakarta No. 212 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengadaan Penyedia Jasa Lainnya Perseorangan (PJLP). Dilaksanakan melalui seleksi dan perjanjian kontrak untuk jangka waktu selama setahun. Pekerja kontrak tersebut berpendidikan minimal SLTA dan memiliki sertifikat komputer. Gaji pekerja kontrak dimaksud mengacu kepada UMSP (Upah Minimum Sektoral Provinsi) yakni sebesar Rp. 3,6 juta.

Tabel 1  
Jumlah PNS dan Operator Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Barat Berdasarkan Jenis Kelamin dan Golongan Pangkat Keadaan Bulan : Juli 2018

Kasudin/ Subbag/Seksi	PNS Lk	PNS pr	Gol II	Gol III	Gol IV	Jumlah PNS	Opr lk	Opr pr	Jumlah Operator
Kasudin						<b>0</b>			
Sub Bag TU	2	2		4		<b>4</b>	6	5	<b>11</b>
Pendaftaran	2	1		2	1	<b>3</b>	2	-	<b>2</b>
Pencatatan	1	1		2		<b>2</b>	2	6	<b>8</b>
Data & Inf		1			1	<b>1</b>	1	1	<b>2</b>
Penertiban						<b>0</b>			
8 Kecamatan	6	2		7	1	<b>8</b>	12	7	<b>19</b>
56 Kelurahan	27	24	7	44		<b>51</b>	46	29	<b>75</b>

---

Jumlah	38	31	7	59	3	69	69	48	117
--------	----	----	---	----	---	----	----	----	-----

---

Sumber : Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Barat

Dari tabel di atas, Kepala Suku Dinas kosong karena purnabakti terhitung tanggal 1 Oktober 2017 dan kemudian dijabat Drs. H. Edy Supriyadi M.Si, Sekretaris Dinas, sebagai Pelaksana Tugas (Plt). Data lain terdapat kekosongan jabatan 5 Kasatpel kelurahan, seharusnya PNS yg bertugas di kelurahan sebanyak 56 orang sesuai dengan jumlah kelurahan. Untuk mengisi kekosongan jabatan tersebut, maka jabatan tersebut dirangkap oleh Kepala Sektor Kecamatan sebagai Plt. Demikian juga untuk Kepala Seksi Penertiban dan Kerjasama Administrasi Kependudukan telah pensiun dan jabatan tersebut dirangkap oleh Kepala Seksi Data dan Informasi. Dari tabel di atas golongan III dan IV jumlahnya 61 orang, umumnya usia menjelang pensiun sebesar 70 %. Atas dasar uraian tersebut, bahwa kondisi sumber daya manusia yang berstatus PNS semakin hari semakin berkurang jumlahnya.

## HASIL PENELITIAN

Pelayanan KTP-el.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bertujuan agar pelayanan di kelurahan menjadi lebih tertib dan terkendali proses pelayanannya. Satlak PTSP kelurahan berperan sebagai *front office* sedangkan Satpel kelurahan berfungsi sebagai *back office*. Dalam proses pelayanan *front office* adalah area dimana warga tiba dan pertama kali bertemu dengan petugas di kantor kelurahan. Karena itu pula *front office* akan menentukan kesan pertama dan kesan terakhir bagi warga masyarakat ketika memberikan suatu nilai kepuasan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti menemukan hal-hal yang sudah baik disamping beberapa hal yang belum tertib sehingga terkesan kurang memberikan kepuasan pelayanan terhadap masyarakat sebagaimana yang peneliti jelaskan sebagai berikut

### Pola antrian yang tidak seragam.

Pemberian nomor antrian merupakan tugas satlak PTSP. Tetapi polanya tidak seragam. Ada yang memakai mesin nomor antrian tetapi ada juga yang memberikan nomor antrian secara manual. Nomor antrian ada yang diatur sesuai dengan jenis layanan dan ada juga yang

memberikan satu urutan nomor antrian untuk seluruh jenis layanan. Jadi ketika ada warga yang keperluannya hanya mengambil hasil pelayanan harus mengantri lama karena harus mengikuti urutan nomor antrian.

Imran Sidabutar, sudah lebih dari satu jam tapi belum dilayani. Dikatakannya seharusnya ada antrian khusus untuk mengambil KTP-el yang selesai, sehingga tidak harus menunggu lama.<sup>1</sup> Begitu juga Bayu Tri Laksono sudah lebih dari setengah jam menunggu belum terlayani.<sup>2</sup> Berbeda dengan pola layanan kelurahan Kebon Jeruk, kecamatan Kebon Jeruk yang menerapkan pemberian nomor antrian dengan mesin sesuai dengan jenis layanan. Ada 3 jenis nomor antrian yaitu : layanan perijinan, kependudukan dan konsultasi. Dengan demikian warga akan memilih nomor antrian sesuai dengan keperluannya. Selanjutnya petugas mengumumkan bagi yang ingin mengambil hasil layanan dipersilahkan langsung ke ruang layanan kependudukan tanpa harus menunggu urutan antrian sesuai nomor.

### Penerapan Standar Pelayanan Publik.

Standar Operasional Prosedur (SOP) telah tersedia berdasarkan Keputusan Kepala Dinas No. 296 Tahun 2017. Dalam SOP tersebut ditetapkan paling lama penerbitan KTP-el dalam tempo 5 hari kerja. Namun dalam kenyataannya proses penerbitan KTP-el belum seluruhnya dapat di selesaikan dalam jangka waktu 5 hari. Belum sepenuhnya menepati jangka waktu pelayanan membuat pelayanan menjadi belum terukur untuk kepastian penyelesaian pelayanan.

Pelayanan KTP-el dapat dikatakan murah dan terjangkau karena gratis disamping lokasi kelurahan yang relatif dekat dari pemukiman warga, tetapi karena warga harus datang berkali-kali dan tentunya memerlukan biaya transport maka pelayanan KTP-el menjadi tidak murah lagi. Dengan demikian dapat dikatakan pelayanan KTP-el belum prima, karena pelayanannya belum cepat, belum

---

<sup>1</sup> Imran Sidabutar, warga Meruya Utara, 54 tahun, S1, karyawan, wawancara tanggal 4 Juli 2018.

<sup>2</sup> Bayu Tri Laksono, warga Meruya Utara, 18 tahun, SLTA, belum bekerja, wawancara tanggal 4 Juli 2018.

tepat, sehingga belum nyaman meskipun aparat telah memberikan layanan dengan penuh keramahan.

### **Dimensi kualitas layanan menurut masyarakat**

Gambaran kualitas layanan KTP-el dapat diketahui dengan dimensi-dimensi kualitas layanan menurut masyarakat sebagai berikut :

#### **1. Dimensi *tangibles* (bukti fisik).**

Bukti fisik dalam layanan ditandai tersedianya nomor antrian, aparat datang tepat waktu, berpenampilan rapih, ruang tunggu ber AC, ada TV untuk menghilangkan kejenuhan dalam menunggu antrian, toilet ruang pelayanan bersih. Perlengkapan yang digunakan juga semua baik, seperti peralatan komputer yang secara rutin di rawat, ruang tunggu memakai kursi tunggu empat duduk *stainless steel*, menggunakan pengeras suara. Sedangkan kekurangannya adalah tidak tersedia pamflet, leaflet, informasi prosedur pelayanan dan maklumat pelayanan di ruang tunggu.

Hasil observasi peneliti senada dengan tanggapan warga masyarakat penerima layanan. Supriyati menyatakan bahwa fasilitas fisik di ruang pelayanan bersih, kursinya bagus, ber-AC, dan ada TV jadi bisa sembari menonton.<sup>3</sup> Sedangkan Makmun Maulana berpendapat pelayanannya baik, petugas bersikap ramah dan sopan, juga berpakaian rapih.<sup>4</sup> Pendapat Dede Asnawati, ruang pelayanan bersih dan wangi. Penataan kursinya rapih, tersedia air minum dan permen.<sup>5</sup> Senada dengan pendapat sebelumnya, Lingga menyatakan ruang pelayanan ini sudah bagus, bersih dan harum serta dilarang merokok.<sup>6</sup>

#### **2. Dimensi *reliability* (reliabilitas).**

Kehandalan dalam memberikan pelayanan ternyata belum mencerminkan

pelayanan yang akurat dan tepat waktu. Aparat belum dapat menyelesaikan seluruh layanan selesai dalam waktu 5 hari sesuai SOP. Kendalanya ada pada jaringan komunikasi data yang sering terganggu, biodata yang tidak lengkap dan gangguan listrik.

Terkait dengan masalah tersebut, Drs. Edy Supriyadi, M.Si menyatakan bahwa kedudukan Dinas dan Suku Dinas selaku operator atau pelaksana implementasi dari kementerian dalam negeri, sehingga Dinas dan Suku Dinas tidak bisa berbuat banyak. Sebulan terakhir ini pencetakan KTP elektronik bisa lancar karena proses ketunggalan data tidak lebih dari 3 hari. Penerbitan KTP elektronik secara prinsip bisa selesai dalam satu jam jika jaringannya tidak *error*. Sarana dan prasarananya tidak ada masalah, baik-baik semua. Jadi kendalanya adalah jaringan *error*.<sup>7</sup>

Pernyataan Kepala Suku Dinas tersebut sejalan dengan pernyataan Imran Sidabutar, yang menyatakan mengurus pergantian KTP-el nya yang rusak karena terendam air memerlukan waktu lebih dari tiga bulan.<sup>8</sup> Bahkan Bayu Tri Laksono menyatakan memohon KTP-el sejak bulan Desember 2017 karena harus perekaman ulang seluruh biodata.<sup>9</sup> Demikian juga dengan Supriyati yang mengurus KTP-el nya yang rusak sejak Nopember 2017 dan belum selesai.<sup>10</sup> Penjelasan Kepala Satpel Kelurahan Meruya Utara, terkait lamanya penerbitan KTP-el terutama yang pindah datang ke DKI Jakarta harus dilakukan verifikasi biodatanya. Dalam kenyataannya banyak yang kurang datanya ketika di uji ketunggalan NIK nya. Karena itu harus dilakukan perekaman ulang.<sup>11</sup>

Lancarnya pelayanan KTP-el sekarang ini juga disampaikan secara positif oleh H.Agus Suryadi, S.Sos, M.Si, bahwa untuk pelayanan KTP-el sekarang ini sudah baik dan lancar, blanko pun memadai yang

<sup>3</sup> Supriyati, warga Meruya Utara, 33 tahun, SMP, ibu rumah tangga, wawancara tanggal 4 Juli 2018.

<sup>4</sup> Makmun Maulana, warga Kebon Jeruk, 49 tahun, SLTA, karyawan, wawancara tanggal 12 Juli 2018.

<sup>5</sup> Dede Asnawati, warga Kebon Jeruk, 38 tahun, SLTA, ibu rumah tangga, wawancara tanggal 12 Juli 2018.

<sup>6</sup> Lingga, warga Kebon Jeruk, 58 tahun, S1, karyawati, wawancara tanggal 12 Juli 2018.

<sup>7</sup> Drs. Edy Supriyadi, M.Si, Plt. Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Barat, S2, wawancara tanggal 4 Juli 2018.

<sup>8</sup> Imran Sidabutar, *op.cit*.

<sup>9</sup> Bayu Tri Laksono, *op.cit*.

<sup>10</sup> Supriyati, *op.cit*.

<sup>11</sup> H. Supriyatna, SE, Kasatpel Meruya Utara, S1, wawancara tanggal 4 Juli 2018.

selama ini menjadi kendala pelayanan.<sup>12</sup> Berbeda dengan hasil penelitian Sugiyanto di kecamatan Pulo Merak Banten menyatakan bahwa aparatur tidak profesional karena tidak tersedianya blanko KTP, padahal diketahui bersama blanko KTP adalah bahan baku utama pembuatan KTP-el.

Pangestu Aji Swandhanu, STP, MAP, juga menyatakan pelayanan KTP-el sudah dilaksanakan dengan baik dan indikatornya tidak ada keluhan warga di kelurahan Meruya Utara mengenai pelayanan KTP-el.<sup>13</sup> Maksud pernyataan tersebut bahwa masyarakat sangat memahami sepenuhnya permasalahan yang terjadi dalam pelayanan bukan disebabkan karena ketidakmampuan aparatur yang melayaninya.

### 3. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap).

Daya tanggap yang ditunjukkan aparat dalam melayani masyarakat dipandang telah dapat memenuhi persyaratan pelayanan berkualitas, seperti tercermin dari pendapat Supriyati yang diberikan surat keterangan yang menerangkan bahwa KTP saya sedang dalam proses.<sup>14</sup> Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan Sugiyanto di kecamatan Pulo Merak Banten yang menyatakan aparatur kurang daya tanggap terhadap masyarakat yang belum selesai KTP-el dan tidak diberikan Surat Keterangan yang dapat berfungsi sebagai KTP.

### 4. Dimensi *assurance* (jaminan)

Dimensi jaminan telah memenuhi layanan yang berkualitas seperti yang diungkapkan Makmun Maulana petugas melayani dengan baik dan cepat. Bersikap ramah dan sopan.<sup>15</sup> Sedangkan pendapat Lingga petugas yang melayani dapat memberikan jawaban yang membantu pemahaman bagi dirinya.<sup>16</sup>

### 5. Dimensi *emphathy* (empati).

Telah memenuhi layanan yang berkualitas sebagaimana yang dapat digambarkan Dede Asnawati, petugas dengan ramah dan sopan mau memberikan informasi dengan baik dan antusias.<sup>17</sup>

Dari seluruh uraian tersebut, menurut peneliti bahwa secara prinsip layanan KTP-el sudah dilakukan secara baik sesuai dengan ketentuan, meskipun ada hal-hal yang harus dilakukan sebagai upaya peningkatan kualitas layanan. Proses penerbitan KTP-el sangat tergantung dari hasil verifikasi biodata pemohon KTP-el yang tersimpan dalam database kementerian dalam negeri. Jika ada kekeliruan atau kesalahan harus dilakukan perbaikan dengan cara perekaman kembali biodata yang baru. Tujuan perekaman kembali biodata yang baru adalah untuk memastikan ketunggalan biodata seseorang.

Selanjutnya apabila jaringan komunikasi data telah ditingkatkan kemampuan dan kualitasnya oleh kementerian dalam negeri, tentunya proses verifikasi biodata akan semakin cepat juga. Dengan lebih cepatnya proses verifikasi biodata maka sangat memungkinkan penerbitan KTP-el dapat dilaksanakan penyelesaiannya dalam waktu satu jam saja.

### Teknologi Informasi

Data dan informasi kependudukan harus dikelola dengan cepat, tepat dan akurat sehingga teknologi informasi dianggap mampu untuk membantu dalam pengelolaan data dan informasi. Pendaftaran penduduk diawali dengan merekam biodata penduduk untuk diberikan NIK oleh pemerintah. NIK bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang berlaku seumur hidup yang dicantumkan pada setiap dokumen kependudukan. NIK berfungsi sebagai kunci pengelolaan data dan informasi administrasi kependudukan.

Penerapan *E-Gov* dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di Jakarta Barat telah terlaksana dengan baik. Indikatornya semua penduduk telah diberikan NIK, penduduk wajib KTP sudah 99,8 persen memiliki KTP-el. Sebanyak 56 kelurahan di Jakarta Barat, telah terpasang seperangkat peralatan komputer beserta peralatan

<sup>12</sup> H. Agus Suryadi S.Sos,M.Si, Lurah Kebon Jeruk, S2, wawancara tanggal 12 Juli 2018.

<sup>13</sup> Pangestu Aji Swandhanu,STP,MAP, Lurah Meruya Utara, S2, wawancara tanggal 19 Juli 2018.

<sup>14</sup> Supriyati, *op.cit.*

<sup>15</sup> Makmun Maulana, *op.cit.*

<sup>16</sup> Lingga, *op.cit.*

<sup>17</sup> Dede Asnawati, *op.cit.*



pendukung lainnya. Komputer kelurahan terhubung secara *online* dengan komputer induk di tingkat Dinas menggunakan jaringan VPN (*virtual private network*) dengan kecepatan 5 Mbps. Selanjutnya komputer Dinas berkecepatan 10 Mbps terhubung dengan komputer Kementerian Dalam Negeri secara *online* juga, sehingga komputer kelurahan dapat melakukan komunikasi data dengan dengan komputer Dinas dan Kementerian Dalam Negeri.

Kondisi peralatan komputer di kelurahan menurut Kuntarti, SE, dalam kondisi yang baik karena di rawat secara rutin sedangkan pengadaan komputer dilakukan oleh Dinas sebanyak 40 unit dan hibah dari kemendagri pada tahun 2011 sebanyak 16 unit.<sup>18</sup>

Menanggapi kondisi peralatan komputer di kelurahan, H. Supriyatna, mengusulkan agar ada penambahan sebagai pengganti komputer yang sudah dioperasikan sejak tahun 2011.<sup>19</sup> Manfaat penambahan komputer di setiap kelurahan, komputer yang digunakan untuk pelayanan KTP-el sedangkan komputer lama digunakan untuk pelayanan lainnya seperti penerbitan KK, Surat Pengantar Pindah, Pelaporan Kelahiran, Pelaporan Kematian, dan sebagainya.

### Sumber daya manusia

Sumber daya manusia (SDM) adalah unsur utama dalam pelayanan KTP-el berbasis teknologi informasi. Berdasarkan data hasil penelitian terdapat 2 permasalahan yang ditemukan. Pertama kurangnya SDM PNS sebanyak 117 orang yang belum bisa diatasi karena butuh waktu yang lama. Kebijakan pemerintah provinsi untuk mengisi kekurangan PNS dengan mempekerjakan pekerja kontrak perorangan atau operator. Sudin atas dasar Surat Edaran Sekda No. 51/SE/2016 tentang Pedoman Pengadaan Jasa Lainnya Perorangan, merekrut operator sebanyak 117 orang. Operator ditugaskan di kelurahan 75 orang, di sektor kecamatan 19 orang dan di Suku Dinas sebanyak 23 orang. Suku Dinas menyeksi calon pekerja kontrak perorangan yang memenuhi persyaratan pendidikan minimum SLTA, bersertifikat

komputer dan mampu mengoperasikan komputer pelayanan KTP-el.

Masalah kedua, kurangnya penghargaan terhadap operator yang bekerja melebihi jam kerja PNS, karena apabila ada pekerjaan yang harus dilakukan diluar kantor dan diluar jam kantor wajib mengikutinya, seperti kelurahan melakukan kegiatan pelayanan masyarakat jemput bola di malam hari, melaksanakan pelayanan KTP-el mobile setiap hari Sabtu atau Minggu di lokasi pemukiman warga. Dengan beban kerja yang cukup tinggi dan berketampilan komputer, tetapi gajinya Rp.3,6 juta sama besarnya dengan pekerja kontrak perorangan PHL atau PPSU yang tidak memiliki ketrampilan.

### KESIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka peneliti dapat menyimpulkan hal-hal sebagai berikut : (1) implementasi *e-gov* dalam pelayanan KTP-el telah terlaksana dengan baik walaupun masih terdapat kendala lamanya proses uji ketunggalan biodata penduduk (*software*) dan masih terjadinya gangguan jaringan komunikasi data (*hardware*); (2) fungsi dan peran Satlak PTSP sebagai *front office* dan Satpel Kelurahan sebagai *back office* masih belum optimal dalam mendukung layanan prima karena pengaturan nomor antrian belum tertib dan tidak ada perbedaan pelayanan bagi yang hanya ingin mengambil hasil layanan disamping belum tersedia pamflet, leaflet, sarana informasi pelayanan dan maklumat pelayanan publik; (4) Pelayanan KTP-el belum dapat disebut pelayanan prima, karena SOP pelayanan KTP-el 5 hari kerja belum terlaksana tepat waktu akibat seringnya gangguan jaringan komunikasi data dan listrik PLN; (5) usia pakai komputer pelayanan KTP-el sudah mencapai 7 tahun jadi dipandang perlu dilakukan penggantian atau penambahan seluruh perangkat komputer kelurahan; (6) pengadaan pekerja kontrak perorangan (operator) yang trampil mengoperasikan komputer dalam merupakan solusi yang tepat dalam mengisi kekurangan PNS.

Sebagaimana kesimpulan yang diuraikan diatas, saran yang dapat diusulkan sebagai berikut : (1) suku dinas meningkatkan koordinasi dengan Lurah dan Satlak PTSP selaku *front office* untuk mengaktifkan

<sup>18</sup> Kuntarti,SE, Kasubbag TU Sudin, S1, wawancara tanggal 19 Juli 2018.

<sup>19</sup> H.Supriyatna, Kasatpel Kel. Meruya Utara,S1, wawancara tanggal 4 Juli 2018.

kembali mesin nomor antrian dan pengaturan jenis layanan termasuk layanan khusus untuk mengambil hasil layanan menjadi lebih cepat; (2) saling berkoordinasi dalam mengatasi kekurangan kelengkapan fasilitas di ruang pelayanan dalam hal kerapihan, kebersihan, kenyamanan dan layanan informasi seperti leaflet, pamflet, sarana informasi layanan termasuk terpasangnya maklumat pelayanan dalam ruang pelayanan; (3) secepatnya suku dinas memohon kepada Dinas agar dapat diberikan PNS dengan mempromosikannya sebagai Kasatpel pada 5 kelurahan yang tidak

Febrian, Jack (2004), *Pengetahuan Komputer dan Teknologi Informasi*, Bandung, Informatika.

Hartiningih, SP, (2005), *Teknologi Informasi*, Yogyakarta, BPPE-Yogyakarta.

Moleong, Lexy J, (2004), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, PT Remaja Rosdakarya.

Supangkat, Suhono Harso, (2005), *Suatu Strategi Penerapan IT Governance pada Pembangunan E-Government*, Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk Indonesia, Institut Teknologi Bandung.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, (2005), *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta, Andi.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 57 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Perda No. 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Satu Pintu (PTSP).

Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 237 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 212 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengadaan Penyedia Jasa Perseorangan (PJLP).

ada Kasatpelnya; (4) berupaya memperoleh penambahan komputer untuk seluruh kelurahan mengingat usia pakai yang telah mencapai 7 tahun; (5) mengingat pentingnya peran operator sekarang ini, Suku Dinas diharapkan dapat mengusulkan pekerja kontrak perorangan yang berketrampilan (operator) dapat ditingkatkan besaran gajinya, karena sekarang ini gaji operator sama besarnya dengan pekerja kontrak yang tidak berketrampilan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Tschohl, John dan Steve Framzmeir, (2003), *Achieving Excellence Through Customer Service Unggul Bersaing Melalui Pelayanan Pelanggan*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wahyono, Teguh, (2003), *Prinsip Dasar dan Teknologi Komunikasi Data*, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Zeithaml, Valarie A, A. Parasuraman and Leonard L. Berry (1990), *Delivering Quality Service : Balancing Costumer Perceptions and Expectations*, New York, The Free Press A Devision of Macmillan, Inc
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta No. 296 Tahun 2017 tentang Standa Ope
- Journal of Public Policy and Management Review*, volume 2, No. 1 Tahun 2013, Defra Alchindi Q, Endang Larasati dan Rihardoyo, Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan.
- Jurnal Reformasi, Volume 5 No. 1 Tahun 2015, Junaidi, Implementasi *Electronic Government* Untuk Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan.
- Jurnal Kapenda, Volume 11 No.6/September 2017, Sugiyatno, Pelayanan Pembuatan E-KTP Berbasis *E-Government* di Kecamatan Pulo Merak Kota Cilegon.