



KUALITAS PELAYANAN E-KTP ELEKTRONIK DI KECAMATAN CIMENYAN KABUPATEN BANDUNG

<http://jurnal.universitaskebangsaan.ac.id/index.php/ensains>

Email: ensains@universitaskebangsaan.ac.id / ensainsjournal@gmail.com

ENSAINS: Vol. 1 Nomor. 1, Mei 2018

Purwadi, S.Kom. M.Si.

Program Studi Sistem Informasi, Universitas Kebangsaan

E-mail : purwa@universitaskebangsaan.ac.id

Abstrak: Identitas diri yang dikeluarkan oleh Disdukcapil yang berlaku di Indonesia yaitu KTP. Pelayanan pembuatan KTP elektronik pada disdukcapil sebagai pelayan masyarakat harus diberikan maksimal kepada masyarakat, karena kepuasan masyarakat adalah indikator dan pengukuran dari keberhasilan pelayanan dalam hal ini pemerintah. Seiring dengan berkembangnya pelayanan publik pada instansi terkait dapat melakukan terobosan terobosan yang mengarah pada *Good Governance*, *Good Governance* adalah ciri yang ada dalam sistem administrasi publik. Direktorat Jenderal Disdukcapil dan Kementerian Dalam Negera RI (2012) menyampaikan bahwa KTP berbasis NIK secara Nasional yang kemudian disebut KTP Elektronik, merupakan KTP yang mempunyai spesifikasi dan format KTP Nasional dengan menggunakan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai Identitas resmi yang diterbitkan oleh Disdukcapil Kabupaten/Kota.

Kata kunci : KTP Elektronik, Disdukcapil

Abstract: The Identity issued by Department of Residents and Civil Registration was applicable in Indonesia is ID card. The service of making the electronic ID card at the Department of Residents and Civil Registration as public service institution which needed by society should be given maximally to society, because the public satisfaction is indicator and benchmark of public service success in this case government. Along with the development of public services in related institutions can make the breakthrough that leads to Good Governance, The Good Governance is a feature that exists in the system of the public administration. Directorate General of Department the Residents and Civil Registration and the Ministry of Home Affairs RI (2012) was stated that NIK-based with the National ID card, which is then was called Electronic Identity Card, is a Id card that has specification and format of National Identity Card using a special security system that is valid as an official identity issued by the Department of Residents and Civil Registration Listing Regency / Municipal Civil.

Keywords: ID Card, Department of Residents and Civil Registration

PENDAHULUAN

Suatu wilayah yang memiliki kekuasaan tertinggi yang sah adalah Negara. Salah satu tugas utama negara terhadap warga negaranya adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakatnya. Indonesia sebagai salah satu negara yang sedang berkembang bergerak menuju menjadi negara yang maju juga memprioritaskan pelayanan publik sebagai salah satu aspek atau sektor ataupun bidang yang perlu ditingkatkan. Faktor yang harus ditingkatkan adalah faktor pelayanan publik.

Pemerintah sebagai penyedia penyelenggaraan pelayanan publik harus berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik, karena kepuasan masyarakat adalah indikator dan pengukuran dari keberhasilan pelayanan yang diberikan, dalam hal ini pemerintah, oleh sebab itu pelayanan publik harus secara maksimal baik dari segi kuantitas maupun kualitas dari layanan tersebut.

Seiring dengan berkembangnya layanan tersebut di atas saat ini Pemerintah berupaya untuk lebih melakukan terobosan terobosan sebagai upaya yang mengarah pada Good Governance, Akuntabilitas yang lebih meluas.

Secara teori dan birokrasi Pemerintahan mempunyai 3 fungsi pokok, yakni: fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum (LAN, 2007).

- a. Fungsi pelayanan, fungsi yang berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan secara langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan (service) langsung terhadap masyarakat;
- b. Fungsi pembangunan, fungsi yang berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang atau sektor tugas tertentu disektor pembangunan. Fungsi pokoknya, yaitu development function fungsi adaptasi; dan
- c. Fungsi pemerintahan umum, fungsi yang berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang didalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (regulasi), termasuk didalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman serta ketertiban. Fungsinya lebih mendekati diri pada fungsi pengaturan (regulation function).

Ketiga fungsi birokrasi pemerintahan yang tersebut di atas, menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintahan daerah, cakupannya sangatlah luas yakni pelayanan yang menghasilkan public goods/barang publik, seperti jembatan, pasar, jalan dan sebagainya, dan pelayanan yang menghasilkan peraturan perundang-undangan atau kebijakan yang wajib dipatuhi oleh masyarakat (fungsi regulasi), seperti KTP-elektronik, SIM, IMB, perijinan dan lain - lain kebutuhan masyarakat.

Direktorat Jenderal Disdukcapil dan Kementerian Dalam Negeri RI (2012) menyampaikan bahwa KTP berbasis NIK secara Nasional yang kemudian disebut KTP Elektronik, merupakan KTP yang mempunyai spesifikasi dan format KTP Nasional dengan menggunakan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai Identitas resmi yang diterbitkan oleh Disdukcapil Kabupaten/Kota.

Menurut UU RI Nomor 24 tahun 2013, yang merupakan perubahan atau jo atas UU Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa KTP Elektronik selanjutnya disingkat KTP elektronik adalah KTP yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan Disdukcapil Kabupaten/Kota. NIK hanya bisa diterbitkan oleh Disdukcapil Kabupaten/Kota dengan menggunakan SIAK. KTP elektronik untuk Warga Negara Indonesia (WNI) berlaku seumur hidup dan bagi orang Asing berlaku sesuai dengan masa ijin tinggal tetapnya. Hal ini ditujukan untuk efisiensi Anggaran. Dengan KTP elektronik masyarakat tidak perlu lagi memperpanjang tiap lima tahun sekali. Kecuali bagi warga negara yang mengalami peristiwa atau perubahan status kependudukannya. Seperti status pernikahan, gelar pendidikan atau perubahan domisili ataupun KTP elektroniknya hilang atau rusak.

Sedangkan menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 126 tahun 2012 mengenai Perubahan ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 26 tahun 2009 mengenai Penerapan KTP Berbasis Nomor Induk Kependudukan merupakan :

- a. Identitas resmi sebagai bukti domisili penduduk;
- b. Bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan; dan
- c. Bukti diri penduduk untuk pengurusan layanan publik di Instansi Pemerintah, Pemerintah daerah, perbankan dan swasta yang berkaitan dengan dan tak terbatas pada perijinan, usaha, perdagangan, jasa perbankan, asuransi perpajakan dan pertanahan.

Disdukcapil Kabupaten Bandung yang merupakan Instansi layanan publik yang memberikan akses penyelenggaraan pelayanan Dukcapil yang termasuk di dalamnya layanan penerbitan KTP elektronik berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakatnya. Salah satu bentuk pelayanan

prima atau layanan yang terbaik yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung salah satunya adalah One Day Service baru dilaksanakan di kantor Disdukcapil dan efektif diberlakukan per tanggal 4 Januari 2017 lalu. Selain dilaksanakan di kantor Disdukcapil, One Day Service pun mulai diterapkan dalam kegiatan pelayanan Disdukcapil lainnya. Disamping itu, sebagai suatu bentuk upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan, Disdukcapil juga membuat serangkaian inovasi pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi sebagai salah satu penunjangnya, diantaranya :

1. Jemput Bola dengan Mobil Layanan Keliling
2. Pelayanan Minggu Mantap
3. Pelayanan Informasi dan Pengaduan Melalui Website Disdukcapil
4. Pemanfaatan Media Sosial
5. Layanan Informasi Cerdas Menggunakan SMS Gateway

Kualitas penyelenggaraan pelayanan pemerintah umumnya kinerjanya masih kurang dari apa yang diharapkan. Seperti halnya dalam memberikan pelayanan KTP elektronik, hal tersebut bisa dilihat dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat yang melalui surat secara tertulis maupun lisan, baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui Website Pengaduan Disdukcapil yang terkoneksi On line secara langsung baik ke Infokom maupun Disdukcapil Propinsi Jawa Barat maupun Disdukcapil Kementerian Dalam Negeri, melalui media Sosial seperti halnya Facebook Twiter dan Instagram seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan KTP elektronik yang dirasa susah, kurang transparan dalam penyampaian informasi penerbitan KTP elektronik maupun prosesnya, kurang akomodatif, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan KTP elektronik, sehingga tidak adanya sebuah jaminan kepastian waktu serta masih banyak dijumpai adanya praktek pungutan liar dan tindakan yang berindikasi pada penyimpangan dan KKN.

Sebagai salah satu bagian dari Perangkat kerja Daerah Kabupaten Bandung, Disdukcapil Kabupaten Bandung berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang baik, apalagi perannya yang mengurus masalah Dukcapil seperti : Penerbitan dokumen kependudukan Kartu Keluarga (KK), KTP elektronik, Surat Keterangan Tempat Tinggal Sementara (SKTTS), Surat Keterangan Orang Terlantar (SKOT), Akte Kelahiran, Akte Kematian, Akte Perkawinan, Mutasi Pindah datang dan keluar baik antar Kecamatan, antar Kabupaten – Kota, antar propinsi maupun antar Negara, maka kualitas penyelenggaraan pelayanan publik khususnya KTP elektronik yang diberikan harus berhubungan langsung kepada masyarakat dengan sebaik baiknya. Dengan memberikan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan maksimal maka dapat berimbang pada penilaian dan persepsi publik terhadap kinerja Pemerintahan Kabupaten Bandung secara menyeluruh serta Disdukcapil Kabupaten Bandung pada khususnya.

Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik termasuk pelayanan publik Dukcapil Pemerintah Kabupaten Bandung telah mengeluarkan peraturan perundang - undangan terkait. Peraturan-peraturan tersebut antara lain adalah Undang–undang Nomor 23 tahun 2006 jo Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 25 tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk, Surat Edaran (SE) Menteri Dalam Negeri (Mendagri) Nomor : 470/1862/DUKCAPIL tahun 2016 tentang KTP elektronik Berlaku seumur hidup, Surat Edaran (SE) Menteri Dalam Negeri (Mendagri) Nomor : 471/1768/SJ tahun 2016 tentang percepatan penerbitan KTP dan akte kelahiran, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 15 tahun 2014 mengenai Pedoman Standart Pelayanan. Untuk lebih mendorong dan meningkatkan komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka diterbitkan pula Undang – undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan Pemerintah Nomor 25 tahun 2000 berkaitan dengan Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik jo Peraturan Pemerintah No. 96 tahun 2012 Pelayanan Publik Umum,

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Permenpan RB) Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 mengenai Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Peraturan yang mendasari Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan. Petunjuk Teknis Pelayanan Minimal. Standar Pelayanan Minimal (SPM) disusun sebagai alat bagi pemerintah dan pemerintah daerah dalam menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib termasuk di bidang kependudukan. Dalam Standart Pelayanan Minimal (SPM) menetapkan jenis pelayanan dasar, indikator SPM serta batas waktu pencapaian SPM. Standart Pelayanan Minimal (SPM) adalah salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan publik.

Kabupaten Bandung merupakan salah satu daerah otonom di Indonesia juga menyelenggarakan pelayanan publik terhadap warganya, dalam hal ini pelayanan Dukcapil Kabupaten Bandung mempunyai karakteristik yang unik karena merupakan daerah segitiga emas di Propinsi Jawa Barat ini. Disamping itu Kabupaten Bandung juga memiliki jumlah penduduk yang cukup besar. Jumlah penduduk Kabupaten Bandung per tahun 2017 berdasarkan data Disdukcapil Kabupaten Bandung tahun 2017 adalah sebesar 3.522.724 orang. Dengan jumlah penduduk tersebut menjadikan Kabupaten Bandung dalam klasifikasi Kabupaten/Kota yang bertipe besar atau A.

Kabupaten Bandung yang merupakan kabupaten yang dekat dengan Ibukota Propinsi Jawa Barat, merupakan Segitiga Emas dari sisi perekonomian di Jawa Barat dimana banyak perusahaan beridri di Kabupaten Bandung, dari hal tersebut menjadikan Kabupaten Bandung bagaikan magnet bagi seluruh penduduk di sekitarnya baik di lingkup propinsi Jawa Barat maupun Indonesia. Setiap hari banyak yang datang dan pergi ke Kabupaten Bandung mengadu peruntungan nasib bekerja yang berasal dari seluruh Indonesia. Kabupaten Bandung mulai tumbuh dan berkembang menjadi penuh sesak dengan orang-orang pendatang yang mengakibatkan timbulnya berbagai masalah kependudukan dan terutama masalah sosial. Selain itu penduduk Kabupaten Bandung juga mempunyai beragam tingkat pendidikan mulai yang tinggi sampai yang paling rendah. Beragam kondisi dan letak geografis yang dinamis yang terjadi di Kabupaten Bandung ini tentunya menjadikan dinamika pelayanan publik di wilayah Kabupaten Bandung ini menarik untuk lebih didalami.

Tabel 1 Data Penduduk Kabupaten Bandung Tahun 2017

JUMLAH PENDUDUK BERDASARKAN JENIS KELAMIN DI KABUPATEN BANDUNG TAHUN 2017

NO	KODE WILAYAH	KECAMATAN	JENIS KELAMIN		JUMLAH
			LAKI - LAKI	PEREMPUAN	
1	320405	CILEUNYI	83.384	80.444	163.828
2	320406	CIMENYAN	52.847	50.209	103.056
3	320407	CILENGKRANG	23.479	22.605	46.084
4	320408	BOJONGSOANG	49.880	48.359	98.239
5	320409	MARGAHAYU	58.557	57.229	115.786
6	320410	MARGAASIH	80.520	75.772	156.292
7	320411	KATAPANG	59.560	57.112	116.672
8	320412	DAYEUEHKOLOT	52.704	50.741	103.445
9	320413	BANJARAN	69.782	66.626	136.408
10	320414	PAMEUNGPEUK	41.374	39.421	80.795
11	320415	PANGALENGAN	80.005	77.435	157.440
12	320416	ARJASARI	52.295	50.420	102.715
13	320417	CIMAUNG	42.900	41.301	84.201
14	320425	CICALENGKA	62.208	59.929	122.137
15	320426	NAGREG	31.552	29.370	60.922
16	320427	CIKANCUNG	47.933	45.009	92.942
17	320428	RANCAEKEK	93.486	90.847	184.333
18	320429	CIPARAY	89.488	85.749	175.237
19	320430	PACET	61.457	56.969	118.426
20	320431	KERTASARI	36.470	34.839	71.309
21	320432	BALEENDAH	125.504	120.410	245.914
22	320433	MAJALAYA	82.650	77.916	160.566
23	320434	SOLOKANJERUK	44.825	42.724	87.549
24	320435	PASEH	67.255	63.076	130.331
25	320436	IBUN	44.067	41.716	85.783
26	320437	SOREANG	59.047	56.293	115.340

27	320438	PASIRJAMBU	47.485	45.217	92.702
28	320439	CIWIDEY	44.009	41.581	85.590
29	320440	RANCABALI	28.132	27.035	55.167
30	320444	CANGKUANG	38.460	36.391	74.851
31	320446	KUTAWARINGIN	50.749	47.915	98.664
JUMLAH			1.802.064	1.720.660	3.522.724

Sumber Data : DB Hasil Konsolidasi Kemendagri Semester.1 2017

Penyelenggaraan Pelayanan publik di bidang Dukcapil di Kabupaten Bandung dilaksanakan oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung. Kabupaten Bandung yang memiliki luas wilayah 147.401,50 Ha (3,13% dari Luas Propinsi Jawa Barat) yang terdiri dari 31 Kecamatan, 200 Desa/Kelurahan, Disdukcapil Kabupaten Bandung berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakatnya. Sebagai upaya pemerintah Kabupaten Bandung untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan kependudukan dalam hal ini Disdukcapil Kabupaten Bandung membentuk yang namanya UPT Untuk itu Pemerintah Kabupaten Bandung dalam menjalankan pelayanan publik di bidang Dukcapil. Sehingga dengan adanya UPT Kecamatan ini pemerintah Kabupaten Bandung berupaya mendekatkan pelayanan bagi masyarakat yang domisilinya jauh dari kantor Disdukcapil Kabupaten Bandung yang ada di Soreang. Keluhan - keluhan yang dirasakan masyarakat atas pelayanan Disdukcapil Kabupaten Bandung juga terdapat dalam Web Site Disdukcapil Kabupaten Bandung.

Berdasarkan hasil pengamatan awal yang terjadi di Kecamatan Cimenyan, masyarakat banyak yang merasa kebingungan dan kecewa atas pelayanan yang diberikan. Kebingungan dan kekecewaan ini terjadi karena masyarakat tidak menemukan informasi yang lengkap, jelas dan mudah dibaca mengenai alur atau prosedur apa saja yang harus dilakukan dalam pengurusan pelayanan Dukcapil khususnya KTP elektronik. Alur atau prosedur sesungguhnya sangatlah penting untuk diketahui oleh masyarakat sebelum mereka memulai memanfaatkan jasa pelayanan agar masyarakat sudah dapat membayangkan apa saja yang akan dihadapi dan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk tiap pelayanan. masih banyak masyarakat yang tidak memahami fungsi dibentuknya UPT Kecamatan yang ada pada pemerintah Kabupaten Bandung, sehingga masyarakat masih banyak yang mengurus dokumen kependudukannya yang salah satunya KTP elektronik datang langsung ke Kantor Disdukcapil Kabupaten Bandung. Setelah tahu bahwa kepengurusan kependudukan khususnya KTP elektronik harus didaftarkan dulu ke UPT Kecamatan, maka mereka harus kembali dan menunda waktu selesainya berkas permohonan dokumen kependudukannya. Ketika masyarakat dibingungkan dan mulai merasa tidak enak dengan penyelenggaraan pelayanan penerbitan KTP elektronik yang diberikan oleh UPT Kecamatan, tentunya masyarakat akan berpikir untuk menggunakan cara yang tidak sesuai prosedur atau tidak normatif misalnya memanfaatkan calo atau birojasa dalam pengurusan dan memberikan uang kepada petugas agar dimudahkan pengurusan dokumen kependudukan tersebut. Hal ini masyarakat jadi resah khususnya masyarakat miskin yang tidak mampu membayar, yang sebenarnya dalam kepengurusannya andaikata diurus sendiri tentunya tidak berbayar atau gratis.

Studi ini ingin mengevaluasi sejauh mana kualitas penyelenggaraan pelayanan kependudukan khususnya KTP elektronik yang dilakukan melalui UPT Kecamatan Cimenyan, yang selama ini masih belum dilakukan. Studi yang dilakukan ini memilih UPT Kecamatan Ciemnyan sebagai wilayah penelitian mengingat jumlah penduduk yang cukup besar dan luas wilayah yang cukup luas, dibanding wilayah lainnya. UPT Kecamatan Cimenyan dianggap memiliki kultur budaya masyarakat yang cukup tinggi dan dinamis yang lebih banyak memungkinkan memiliki permasalahan yang lebih kompleks dan mendalam. Masyarakat mengharapkan adanya perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik terutama dalam hal akuntabilitas dan transparansi.

Wilayah Kecamatan Cimenyan terdiri dari 7 Desa dan 2 Kelurahan yang meliputi 137 RW, 554 RT dan 23 Dusun. Jumlah penduduk Kecamatan Cimenyan berjumlah 96.731 orang seperti terlihat pada tabel berikut :

Tabel 2
Jumlah Penduduk Kecamatan Cimenyan Tahun 2010

No	Desa/kelurahan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
----	----------------	-----------	-----------	--------

1	Mekarmanik	3.924	3.352	7.276
2	Sindanglaya	2.824	2.753	5.577
3	Cikadut	4.397	4.422	8.819
4	Mandalamekar	3.115	3.010	6.125
5	Cimenyan	5.852	5.520	11.372
6	Padasuka	7.953	7.649	15.602
7	Cibeunying	14.000	13.762	27.762
8	Mekarsaluyu	1.591	1.481	3.072
9	Ciburial	5.635	5.491	11.126
Jumlah		49.291	47.440	96.731

Sumber : Laporan Kependudukan Bulan Juni 2010

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Metode Penelitian Kualitatif dengan Pendekatan Fenomenologi. Menurut Creswell (2009:13) Phenomenological research is a Strategy of Inquiry in which the researcher identifies the Essence of Human Experiences about phenomenon as described by participant (Penelitian Fenomenologi merupakan suatu Strategi penelitian dimana peneliti mengidentifikasi intisari pengalaman manusia tentang fenomena seperti yang dideskripsikan oleh Partisipan).

Manfaat pendekatan ini ditujukan untuk mempelajari fenomena layanan yang terjadi dengan tujuan menjelaskan dan menganalisa perilaku manusia maupun kelompok, dari sudut pandang yang sama sebagai obyek yang diteliti melihat masalah tersebut. Seperti yang dikatakan Straus dan Corbin (1997), metode kualitatif dapat digunakan untuk menemukan dan memahami apa yang tersembunyi dibalik fenomena yang kadangkala merupakan sesuatu yang sulit untuk diketahui dan dipahami.

Metode Pengumpulan Data

Newmaan (2000:145) mengungkapkan bahwa "qualitative data are empirical atau data kualitatif merupakan empiris). observing specific behaviors, studying written document, or examining visual images"/ Mereka keterlibatan mereka dalam pendokumentasian kejadian nyata, merekam yang diucapkan orang (dengan kata-kata, isyarat dan nada), observasi perilaku specific, mempelajari dokumen tertulis, atau menguji gambar visual). Oleh karena data dalam penelitian kualitatif adalah data empiris, maka pengumpulan data bergerak dari lapangan empiris untuk memperoleh data dari teori. Proses pengumpulan data penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

- a) Proses datang ketempat Penelitian (getting in);
- b) Ketika berada di Lokasi Penelitian (getting a long); dan
- c) Pengumpulan data (logging the data).
- d) Pada tahapan ini peneliti akan menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu:
- e) Wawancara mendalam, wawancara jenis ini tidak dilaksanakan dengan struktur ketat dengan pertanyaan yang memfokus pada permasalahan sehingga informasi yang dikumpulkan cukup mendalam;
- f) Observasi, ialah salah satu kegiatan yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung guna mendapatkan data yang aktual;
- g) Dokumentasi adalah sebuah teknik yang akan peneliti lakukan untuk memperoleh data sekunder dengan cara mencatat atau mengumpulkan berbagai dokumen ataupun mengambil gambar dari sebuah peristiwa yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan KTP elektronik pada masyarakat; dan
- h) Daftar pertanyaan yang harus diisi oleh orang yang akan diukur (responden). Dengan angket dapat diketahui kondisi data seseorang. Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket langsung yang tertutup karena responden hanya tinggal memberikan tanda pada salah satu jawaban yang dianggap benar. Kebaikan-kebaikan metode kuesioner atau angket antara lain, adalah:
 1. Menghemat waktu, dan dapat data;
 2. Menghemat biaya, dan
 3. Menghemat tenaga. Kelemahan-kelemahan menggunakan metode angket antara lain:
 4. Ada kemungkinan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan yang disampaikan adalah tidak jujur; dan
 5. Apabila pertanyaan kurang jelas dapat mengakibatkan jawaban bermacam-macam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan dengan Alur Kepengurusan Dokumen Kependudukan

Disdukcapil melaksanakan tugas dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi antara lain: Penyusunan Rencana Pembangunan dan Pengembangan Kegiatan Pendaftaran Kependudukan, Pemberian Nomor NIK, pendaftaran dan penerbitan Kartu Keluarga (KK), KTP dan akte-akte catatan sipil, Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta-akta Pengakuan dan Pengesahan Anak, Pencatatan dan Mutasi Penduduk, semua itu merupakan dokumen kependudukan yang diperlukan oleh masyarakat.

Pencetakan Dokumen Kependudukan yang diperlukan oleh masyarakat mulanya semuanya dikeluarkan oleh Disdukcapil dan untuk memperoleh dokumen tersebut petugas yang ditunjuk oleh Kelurahan/Desa, Kecamatan datang sendiri ke Kantor Dinas untuk mendaftarkan dokumen kependudukan masyarakat yang memerlukannya dengan membawa berkas pengajuan sesuai dengan persyaratan yang sudah ditetapkan.

Sebelum dibentuknya UPT Kecamatan, setiap hari Disdukcapil melayani pembuatan sekitar 150 Kartu Tanda Pengenal (KTP), 275 Kartu Keluarga (KK), 75 Akte Kelahiran, 70 Mutasi Penduduk, 25 Dokumen lainnya, rata-rata masyarakat yang datang ke Kantor Disdukcapil Kabupaten Bandung, yang ada di 500 desa se wilayah Kabupaten Bandung. Bisa dibayangkan betapa banyak orang yang hadir mengantri di Kantor Dinas Kependudukan Kabupaten Bandung yang ada di Kompleks Perkantoran Kabupaten Bandung. Mereka semua yang datang menginginkan pelayanan prima, sedangkan tenaga operator sangatlah terbatas.

Untuk mengurangi antrian yang panjang pengurusan dokumen kependudukan dan mengingat lokasi kecamatan yang sangat jauh dengan Kantor Disdukcapil Kabupaten Bandung, sedangkan untuk datang ke Kantor Dinas kependudukan memerlukan biaya yang tidak sedikit, dan masyarakat yang dilayani dari berbagai sektor mulai dari masyarakat yang tidak mampu/miskin sampai masyarakat yang mampu/berpenghasilan cukup/ konglomerat, maka dibentuklah UPT Kecamatan.

Melihat pemandangan antrian yang panjang dan banyak, terkesan bahwa pelayanan di Disdukcapil tidak maksimal, kurang berkualitas dan tidak memenuhi harapan masyarakat, sehingga timbul opini dari masyarakat bahwa Disdukcapil tidak mampu bekerja dengan baik atau lambat dalam pelayanan.

UPT Disdukcapil Kabupaten Bandung terdiri dari 31 Unit Pelaksana Teknis, antara lain :

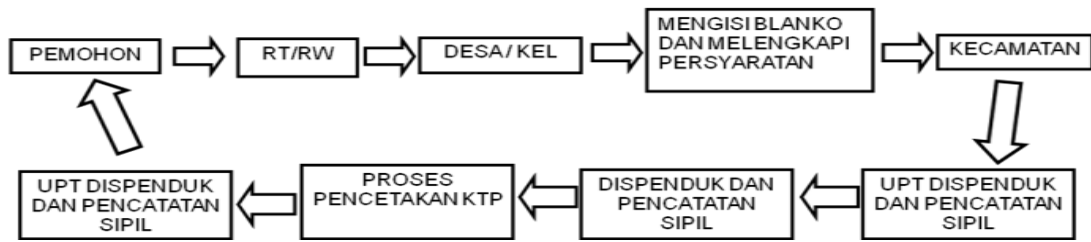
- a. UPT Kecamatan Cimendan, dengan wilayah kerja meliputi Kel. Cibeunying, Kel. Cikadut, Kel. Padasuka, Kel. Mandalamekar, Kel. Sindanglaya, Kel. Mekarmanik, Kel. Cimendan, Kel. Ciburial dan Kel. Mekarsaluyu.
- b. UPT Kecamatan Cileunyi, dengan wilayah kerja meliputi Kel. Cibiru Wetan, Kel. Cileunyi Kulon, Kel. Cileunyi Wetan, Kel. Cimekar dan Kel. Cinunuk
- c. UPT Kecamatan Cilengkrang, dengan wilayah kerja meliputi Kel. Cilengkrang, Kel. Cipanjala, Kel. Ciporeat Kel. Girimekar Kel. Jatiendah, dan Kel. Melatiwangi dll.

Pada awalnya pelaksanaan dan penerapan UPT Kecamatan ini masih banyak masyarakat yang belum mengetahuinya, dan ditenggarai masih banyak masyarakat yang mengurus dokumen kependudukannya langsung ke kantor Disdukcapil Kabupaten Bandung yang berlokasi di Kompleks Pemda Kabupaten Bandung Jl. Raya Soreang Km. 17, Soreang Bandung Jawa Barat 40192. Seiring berjalannya waktu masyarakat dihibau untuk mengurus dan mendaftarkan dokumen kependudukannya di UPT Kecamatan dimana mereka berdomisili.

Dan setelah diberlakukannya pelayanan di UPT Kecamatan, maka masyarakat yang mengurus dokumen kependudukannya di Kantor Dinas Kependudukan sudah mulai berangsur angsur kurang, terkecuali masyarakat yang mengurus legalisir dokumen kependudukan dan mengurus Surat Keterangan untuk keperluan berobat gratis bagi masyarakat yang kurang mampu/miskin.

Jadi dengan kata lain bahwa Alur Dokumen Kependudukan adalah berkas yang berisi urutan kejadian kepengurusan dokumen yang dilakukan oleh pemohon atau penduduk yang saling berhubungan satu dan lainnya.

Berikut alur kepengurusan dokumen Kependudukan termasuk didalamnya kepengurusan KTP elektronik :



Untuk memudahkan masyarakat dalam kepengurusan dokumen kependudukan, Disdukcapil Kabupaten Bandung telah membuat SOP :

- a) Pemohon menyampaikan berkas permohonan lengkap disertai rekomendasi dari Camat Ke UPT Disdukcapil Kabupaten Bandung
- b) Petugas UPT melakukan verifikasi kelengkapan berkas pengajuan dan validasi permohonan
- c) Petugas UPT melakukan pendaftaran berkas permohonan dan memberikan resi/bukti pendaftaran dan memberikan pada pemohon resi tersebut.
- d) Petugas UPT merekapitulasi dan menyampaikan berkas permohonan ke Kepala UPT untuk ditanda tangani
- e) Petugas UPT mengirim data/ dokumen pengajuan pemohon yang sudah ditanda tangani oleh Ka UPT Kecamatan ke Disdukcapil Kabupaten Bandung untuk diterbitkan dokumen kependudukan yang dikehendaki sesuai dengan pengajuan pemohon.
- f) Bagian penerimaan berkas menerima dan mengagendakan permohonan.
- g) Bagian penerimaan berkas mengirim berkas ke pengatur keluar masuk berkas kependudukan
- h) Staf Pengatur berkas mendistribusikan berkas ke operator untuk entry data dan pencetakan dokumen pemohon.
- i) Operator mencetak dokumen pemohon dan memberikan berkas yang sudah dicetak untuk diverifikasi Bidang pada Disdukcapil Kabupaten Bandung.
- j) Kasi dan Kepala Bidang membubuhkan paraf pada dokumen yang sudah dicetak.
- k) Staf mengirimkan berkas yang sudah diparaf kasi dan kabid ke Kepala Dinas untuk ditanda tangani.
- l) Setelah ditanda tangani oleh Kepala Dinas, staf mengagendakan dan mengirim dokumen pemohon yang sudah diterbitkan kepada UPT.
- m) Petugas UPT mengagendakan dan memberikan dokumen kepada pemohon.
- n) Proses penyelesaian dokumen dari penyerahan dokumen dari pemohon sampai dengan penerimaan kembali kepada pemohon juga diberi ketentuan waktu, untuk kepengurusannya:
 1. Kartu Keluarga waktu pelayanan 14 hari kerja dengan catatan berkas lengkap dan benar
 2. Kartu Tanda Penduduk pelayanan 14 hari kerja dengan catatan berkas lengkap dan benar.
 3. Mutasi Penduduk pelayanan 14 hari kerja dengan catatan berkas lengkap dan benar.
 4. Untuk semua Akta pelayanan 30 hari kerja dengan catatan berkas lengkap dan benar.

Permasalahan mekanisme pengurusan KTP elektronik melalui UPT Kecamatan bertambah lagi dengan ketidakmauan atau keengganan masyarakat untuk mengurus sendiri dokumen kependudukan khususnya KTP elektronik sendiri. Sehingga hal tersebut dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab seperti halnya oknum Aparat atau perangkat desa maupun birojasa atau calo dalam kepengurusan KTP elektronik tersebut. Dan tatkala birojasa atau calo dalam kepengurusan dokumen kependudukan atau KTP elektronik tidak diberi imbalan atas jasa ataupun karena imbalan atas jasa tersebut sedikit, maka berdampak dalam kepengurusan KTP elektronik tersebut, yaitu dimolorkan atau tidak jelasnya waktu penyelesaian atau waktu jadi kepengurusan KTP elektronik tersebut. Sehingga terkesan bahwa layanan kependudukan atau KTP elektronik melalui UPT Kecamatan tidak jelas atau kurang transparan, berbelit belit, berbayar, tidak pasti kapan jadinya dan lain sebagainya.

Aktor atau Stakeholder Yang Terlibat

Stakeholder yaitu orang yang memiliki minat maupun kepentingan di dalam suatu Instansi atau kepentingan lainnya. Beberapa contoh stakeholder di lingkungan Disdukcapil Kabupaten Bandung seperti halnya pegawai atau karyawan, Camat beserta jajaran di bawahnya, Kepala Desa/Kelurahan beserta perangkatnya, RT, RW, Ulama', tokoh masyarakat, lembaga masyarakat, organisasi masyarakat, birojasa atau calo dan instansi linier lainnya yang saling berhubungan atau terkait dengan organisasi atau instansi tersebut.

Hubungan yang interaktif dan saling menghormati, serta saling percaya dan saling terbuka dan saling mengisi antara para stakeholder dengan instansi Disdukcapil Kabupaten Bandung akan menjadi sumber keunggulan yang kompetitif dalam rangka peningkatan layanan kependudukan bagi Disdukcapil Kabupaten Bandung khususnya layanan KTP elektronik.

Hubungan yang dimiliki oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung dengan para stakeholders dapat diharapkan bersifat Interactive yang maksimal. Jadi interaksi ini nantinya dapat membantu Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam mempelajari persepsi dan ekspektasi masyarakat banyak, mengevaluasi kualitas layanan kependudukan khususnya KTP elektronik serta menerapkan dan meningkatkan sistem layanan prima layanan kependudukan khususnya KTP elektronik yang melalui UPT Kecamatan.

Proses pelaksanaan dokumen kependudukan melibatkan Aparat Pemerintahan dari tingkat bawah mulai dari RT, RW, lembaga Masyarakat, Desa/Kelurahan, Kecamatan, Tokoh Masyarakat/Ulama, UPT Disdukcapil. Dalam hal informasi Kependudukan tidak kalah pentingnya kerjasama dengan ibu-ibu PKK dalam penyebaran informasi Kependudukan, tentang pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan. Peran Aktif Kepala Desa/Kelurahan dalam memberikan informasi kependudukan terhadap masyarakatnya sangat penting, informasi teknis prosedur kependudukan disampaikan dalam pertemuan RT, RW, Lembaga Masyarakat, PKK, Ulama, Tokoh Masyarakat.

Disdukcapil juga mempunyai kepanjangan tangan dalam penyampaian informasi dan pengurusan dokumen Kependudukan di tingkat Kecamatan dan Desa/Kelurahan yaitu petugas Registrasi. Dimana personil yang ditunjuk di tingkat kecamatan adalah Kasi Pemerintahan, sedangkan petugas registrasi desa adalah Sekretaris Desa atau Kepala Urusan (Kaur) Pemerintahan desa dan untuk petugas registrasi kelurahan adalah Sekretaris Kelurahan. Dan Petugas Registrasi Kecamatan, Desa dan Kelurahan mempunyai SK dari Disdukcapil.

Peraturan yang mendasari terbentuknya UPT Kecamatan antara lain:

- Pelaksanaan dan Petunjuk Teknis Peraturan Daerah Kabupaten Bandung No. 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung
- Peraturan Bupati Bandung Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Petunjuk Pelaksanaan dan Petunjuk Teknis Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung
- Peraturan Bupati Nomor 5 Tahun 2010

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan KTP Elektronik Melalui UPT Disdukcapil Kecamatan

Dalam pelaksanaan layanan kependudukan tentunya banyak kelebihan dan kekurangan di sana sini, sebagai satu bentuk konsekwensinya muncul beberapa faktor yang mendukung dan menghambat dalam pelaksanaannya. Demikian Halnya dalam proses kepengurusan KTP elektronik yang tidak lepas dari faktor-faktor pendukung dan penghambat proses pelaksanaannya. Masing-masing faktor tersebut muncul disebabkan oleh beberapa indikator yang berkaitan di dalamnya.

Faktor yang menjadi pendukung layanan KTP elektronik yang baik melalui UPT Kecamatan antara lain, adalah:

Terjalannya komunikasi dan koordinasi yang baik antar aktor atau Stake Holder

Sosialisasi di seluruh Wilayah kecamatan, sektor dan Stake Holder terkait.

a. Sosialisasi Langsung

Melalui Rapat bersama dengan instansi layanan publik terkait

Melalui Komunikasi Informal secara langsung dengan masyarakat.

b. Sosialisasi Tidak Langsung

Bentuk Sosialisasi tidak langsung yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung adalah melalui media cetak (koran), atau Media Website Disdukcapil maupun Spanduk atau Benner dan slide. Sosialisasi dalam bentuk ini bertujuan memperluas informasi mekanisme layanan pengurusan KTP elektronik.

Faktor Penghambat Pelaksanaan Layanan KTP Elektronik

Dari beberapa analisa masyarakat terkait dengan Faktor penghambat dari pelaksanaan layanan KTP elektronik yang baik adalah:

- a. Kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat secara intens dan berkelanjutan untuk memberikan kesadaran masyarakat akan pentingnya layanan dasar kependudukan dan utamanya KTP elektronik.
- b. Kurang ketersediaannya Sumberdaya Manusia (SDM)

- c. Masih Kurangnya Sarana dan Prasarana yang memadai
- d. Alur layanan yang masih dirasa terlalu rumit.
- e. Kurangnya inovasi dan kerjasama dengan instansi layanan publik lainnya

Solusi Penyelesaian Masalah

Melihat berbagai permasalahan yang muncul di masyarakat berkenaan dengan masalah kependudukan khususnya KTP elektronik melalui UPT Disdukcapil Kabupaten Bandung, penulis memberikan masukan dan saran mendasar dari kajian dan analisa publik yang sudah dilakukan berkenaan dengan layanan kependudukan khususnya KTP elektronik melalui UPT Kecamatan.

Adapun Solusi penyelesaian masalah yang disarankan dan dirumuskan oleh penulis untuk direkomendasikan kepada Bapak Kepala Disdukcapil Kabupaten Bandung sebagai bentuk peningkatan layanan dan inovasi kependudukan pada Disdukcapil, antara lain sebagai berikut:

- a. Penambahan Intensitas Waktu dan Kepesertaan Sosialisasi Kependudukan sampai dengan elemen masyarakat paling bawah
- b. Melakukan Penambahan Personil atau Sumberdaya Manusia (SDM) dalam rangka memaksimalkan kinerja UPT Kecamatan
- c. Melakukan Pemenuhan Sarana dan Prasarana Pendukung Penyelenggaraan Pelayanan
- d. Kependudukan
- e. Memaksimalkan Alur Kepengurusan Dokumen Kependudukan Khususnya KTP elektronik sesuai dengan Standart Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku
- f. Memaksimalkan Inovasi dan kerjasama penyelenggaraan pelayanan kependudukan khususnya KTP Elektronik, dalam bentuk penyelenggaraan pelayanan Pendaftaran KTP elektronik Secara On line dan program jempot bola.

KESIMPULAN

Bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan KTP elektronik yang dilakukan melalui UPT Kecamatan memberikan gambaran bahwa ada banyak hal yang mempengaruhi layanan tersebut, mulai dari Alur layanan, yang didalamnya juga dipengaruhi aktor atau Stake holder yang terlibat yang dalam penyelenggaraan pelayanannya melalui UPT Kecamatan tersebut.

Adapun Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penyelenggaraan pelayanan KTP elektronik melalui UPT Kecamatan antara lain:

Terjalinnnya komunikasi dan koordinasi yang baik antar aktor atau Stake Holder ini terdapat 2 bentuk sosialisasi yakni sosialisasi langsung maupun sosialisasi tidak langsung

- a. Sosialisasi Langsung
Sosialisasi dalam layanan publik yakni layanan KTP elektronik melalui UPT Kecamatan merupakan sebuah proses yang mengandung penyaluran informasi materi proses penerbitan KTP elektronik pada masyarakat pada umumnya. Penyebarluasan informasi layanan KTP elektronik ini sangat penting dilakukan bagi masyarakat karena semua layanan Instansi publik menggunakan NIK sebagai acuan identitas seseorang.

- b. Sosialisasi Tidak Langsung
Proses sosialisasi sangat penting peranannya dalam memaksimalkan penyelenggaraan pelayanan kependudukan khususnya layanan KTP elektronik yang sangat dibutuhkan masyarakat.

Mekanisme Sosialisasi secara langsung masih membutuhkan strategi atau cara yang mendukung layanan pengurusan KTP elektronik yang baik dan maksimal. Bentuk Sosialisasi tidak langsung yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung adalah melalui media cetak (koran), atau Media Website Disdukcapil maupun Spanduk atau Benner dan slide. Sosialisasi dalam bentuk ini bertujuan memperluas informasi mekanisme layanan pengurusan KTP elektronik. Sehingga harapannya masyarakat mengetahui betul pengurusan KTP elektronik melalui UPT Kecamatan beserta mekanismenya.

Analisis penulis dan masyarakat terkait dengan Faktor-faktor penghambat dari penyelenggaraan pelayanan KTP elektronik yang baik antara lain adalah:

- a. Kurangnya Sosialisasi terhadap masyarakat secara intens dan berkelanjutan untuk memberikan kesadaran masyarakat akan pentingnya layanan dasar kependudukan dan utamanya KTP elektronik
- b. Kurang ketersediaannya Sumberdaya Manusia (SDM) Dalam sebuah organisasi terlebih lagi organisasi birokrasi, fungsi sumber daya manusia atau SDM itu sangatlah penting. Dimana SDM sangat diperlukan dalam suatu organisasi untuk sebuah kemajuan organisasi tersebut. Sebuah organisasi dituntut untuk mampu meningkatkan kualitas sdm yang ada.

- c. Sarana dan Prasarana yang memadai Masih Kurang
- d. Adapun unsur-unsur dalam berorganisasi: manusia, kerjasama, tujuan peralatan, lingkungan, kekayaan alam.
- e. Alur layanan yang masih dirasa terlalu rumit
- f. Seiring dengan Fungsi UPT Kecamatan mendasar Peraturan Bupati Nomor 1 Tahun 2010, bahwa keberadaan UPT Kecamatan dibentuk sebagai upaya untuk memangkas birokrasi, mendekatkan layanan pada masyarakat supaya masyarakat yang jauh bisa mengurus kependudukan dengan akses yang mudah dijangkau, namun kenapa dengan adanya UPT Kecamatan menjadi lebih sulit, lebih lama pengurusan KTP elektroniknya dan pada akhirnya menjadi ladang basah bagi para Calo atau Birojasa untuk menguruskan dokumen kependudukan masyarakat, khususnya KTP Elektronik.
- g. Kurangnya inovasi dengan instansi layanan publik lainnya
- h. Semenjak dibentuknya UPT Kecamatan, masih dirasa banyak permasalahan-permasalahan utamanya permasalahan pengurusan KTP elektronik. Hal tersebut salah satunya adalah kurangnya kerjasama dengan Instansi layanan publik lainnya yang intens dengan komitmen yang dibangun bersama dalam bentuk MOU bersama, serta kurangnya inovasi-inovasi berkelanjutan dari Kecamatan Cimenyan misal adanya penyelenggaraan pelayanan kependudukan yang dapat memangkas birokrasi lebih baik lagi, yakni adanya Pendaftaran kepengurusan dokumen kependudukan yang berbasis On Line mengingat masyarakat Indonesia pada umumnya dan masyarakat Kecamatan Cimenyan pada khususnya sudah banyak yang melek IT dan menggunakan alat bantu Komunikasi yaitu Handphone (HP). Sehingga dengan adanya Pendaftaran berbasis On Line tersebut nantinya membantu kinerja UPT Kecamatan Cimenyan dalam memberikan layanan yang baik pada pemohon atau masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arisutha, Damartaji. 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Budiman Rusli. 2004, *Pelayanan Publik di Era Reformasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hardiyansyah 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- Marthul, Shadiqqin. 2004. *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Napittupulu, Paimin. 2012. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung : PT. Alumni.
- Rahmayanti, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sudarsono, 1998. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Supriatna, Tjahya, 1996, *Administrasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Nimas Multima.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : PT. Refika Adi Tama.
- Tjiptono. 1999. *Kepuasan Dalam Pelayanan*. Jakarta ; Salemba Empat.
- Utomo, Handi dkk 2012 *Penerapan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan KTP elektronik di Indonesia*.
Direktorat Jenderal Disdukcapil dan Kementrian Dalam Negeri. Jakarta
- Peraturan Perundang-undangan :**
Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik