

PELAYAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP DI KECAMATAN ASAKOTA KOTA BIMA

Nurnaningsih¹, Ris pawati², Bagdawansyah Alqadri³, Mabrur Haslan⁴
^{1,2,3,4}PPKn FKIP Universitas Mataram

¹Nurnaningsih130@gmail.com , ²Rispa64@gmail.com,
³bagda_alqadri@gmail.com , ⁴mabrur.fkip@unram.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the service of making electronic identity card (e-KTP), covering the simplicity of procedures, clarity in making e-KTP, certainty of service time, facilities and infrastructure that support e-KTP services, discipline, politeness and friendliness, disability services at the Asakota Kota Bima District Office, as well as factors that influence the service of making e-KTP, both internally and externally. This study was conducted in the District of Asakota which is located at jln. ULE Kedo RT 17 RW 07 Ule Village, Bima City. Data collection is done by research, observation, interviews and documentation. The speakers consisted of the Secretary of Asakota Kecamatan Sub-District, Head of population Section , Asakota Sub-District, and the informants were the public. The data were analyzed using miles and Huberman Interactive data Analysis. The findings of this study are in the implementation of public services in the manufacture of e-ID cards can be said to be quite clear, it is simple and not too confusing to the public as the applicant, the information is very clear, the certainty of ID card printing time is very long, the facilities and infrastructure available can be said to be sufficient to support service activities and the existence of disability services are quite good. Although in practice there are still some obstacles that must be faced.

Keywords: service. public services, e-KTP, disability services

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), meliputi dari kesederhanaan prosedur, kejelasan dalam pembuatan e-KTP, kepastian waktu pelayanan, sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan e-KTP, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, layanan disabilitas di kantor Kecamatan Asakota Kota Bima, serta Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan pembuatan e-KTP tersebut, baik itu secara internal maupun eksternal. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Asakota yang beralamat di jln. Ule Kedo RT 17 RW 07 Kelurahan Ule, Kota Bima. Pengumpulan data dilakukan dengan penelitian , observasi, wawancara dan dokumentasi. Narasumber terdiri dari Sekretaris Camat Kecamatan Asakota, Kepala Seksi kependudukan, Kecamatan Asakota , serta informannya adalah masyarakat. Data-data yang didapatkan, dianalisis dengan menggunakan analisis

data interaktif Miles dan Huberman. Temuan dari penelitian ini adalah dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP dapat dikatakan cukup jelas, sudah sederhana dan tidak terlalu membingungkan masyarakat sebagai pemohon, informasinya sangat jelas, kepastian waktu pencetakan KTP sangat lama, sarana dan prasarana yang tersedia dapat dikatakan cukup menunjang kegiatan pelayanan serta adanya layanan disabilitas yang cukup bagus. Walaupun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang masih harus dihadapi.

Kata Kunci : pelayanan. pelayanan publik, e-KTP, layanan disabilitas

A. Pendahuluan

Pesatnya perkembangan iptek saat ini merupakan tujuan utama dalam perubahan kehidupan manusia dimasa depan agar lebih baik, mudah, murah, cepat, dan aman. Dalam konstitusi Indonesia, Pembukaan UUD RI 1945 disebutkan bahwa salah satu tujuan nasional Indonesia adalah “Mencerdaskan kehidupan bangsa”. Tujuan tersebut menjadi visi para pendiri (founding pather) negara ini sekaligus mempertegas bagaimana dan ke arah mana bangsa ini dibangun. (Lalu Sumardi, Rispawati, 2017) Indonesia adalah Negara hukum, hal ini dibuktikan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 1 ayat (3) yang berbunyi “Negera Indonesia adalah Negara hukum”. Berdasarkan konsep Negara hukum sebagaimana yang tercantum dalam UUD N RI Tahun 1945 tersebut, maka dapat dipahami bahwa di dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara, masyarakat Indonesia diatur oleh hukum. Tak terkecuali dengan aturan yang mengatur tentang kewajiban masyarakat atau

warga Negara untuk memiliki identitas kependudukan, KTP atau istilah yang sekarang dipergunakan adalah e-KTP (Hudori et al., 2019). Hal ini termuat dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 63 yang berbunyi “Penduduk warga Negara Indonesia dan orang asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau menikah atau pernah kawin wajib memiliki KTP”.

Pada hakikatnya Indonesia adalah negara yang memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap status hukum dan status pribadi pada penduduk, setiap penduduk diberikan hak, yaitu hak memperoleh status kewarganegaraan, berhak membentuk keluarga dan melanjutkan keturunan melalui perkawinan yang sah, hak kebebasan memeluk agama, dan berhak memilih tempat tinggal, meninggalkannya serta berhak untuk kembali (Saleh, 2015). Berbagai negara menginginkan terlaksananya pemerintahan yang baik (goodgovernance), termasuk

juga dinegara Republik Indonesia. (Astri Nurintan, Bagdawansyah Alqadri, 2020) Pemerintah sebagai instansi wajib memberikan pelayanan yang memuaskan kepada warga negaranya. Hal ini merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa dan pelayanan publik. Hal ini termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik berkaitan erat dengan pelaksanaan tugas-tugas pemerintah. Salah satu dari tugas-tugas pemerintah yaitu pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk (KTP).

Pembuatan E-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah yang berhubungan erat dengan kinerja yang diberikan, Pemerintah selalu membuat terobosan baru dalam melakukan pelayanan dalam pembuatan kartu tanda penduduk yang tidak bisa dipalsukan oleh orang lain, pemerintah membuat peraturan/kebijakan dalam identitas diri dari kartu tanda penduduk menjadi kartu tanda penduduk elektronik yang membedakan yaitu dari segi pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik itu sendiri dan data yang sudah di simpan dalam chip yang berada di dalam kartu tanda penduduk elektronik itu tidak akan mudah dipalsukan atau digandakan keberadaannya untuk menghindari dari pemalsuan data oleh oknum yang tidak bertanggung jawab oleh

kerena itu pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai dengan yang diamanatkan dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Pasal 1 menyebutkan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa publik”.

Pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Salah satunya adalah pelayanan publik tentang pembuatan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). E-KTP menjadi substansial karena menjadi pegangan masyarakat sebagai identitas kewarganegaraan sebagai legalitas dalam memperoleh layanan.

Adanya program penerapan KTP Elektronik (e-KTP) di Kota Bima pada Tahun 2011, mengharuskan semua penduduk wajib KTP di Kota Bima untuk melakukan perekaman KTP-Elektronik, yang meliputi biodata, sidik jari, iris mata, tanda tangan penduduk. Kecamatan Asakota Kota Bima menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pembuatan E-KTP. Tentunya

pembuatan E-KTP ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk Kecamatan Asakota. Pada pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Asakota Kota Bima terjadi permasalahan yang disebabkan masih banyak masyarakat yang belum melakukan perekaman E-KTP, banyaknya antrian yang dikarenakan jumlah penduduk Kecamatan Asakota yang berhak memperoleh dan memenuhi persyaratan pembuatan E-KTP yang banyak, dan belum lagi masih kurangnya komputer yang ada di kantor di Kecamatan Asakota sehingga menyebabkan terjadinya antrian panjang masyarakat yang akan mengurus e-KTP, masih terkendala pada peralatan/ perangkat e-KTP yang mudah rusak, selain itu masalah lainnya ialah dari masyarakat yang akan melakukan perekaman e-KTP, dimana masyarakat saat ini dapat dikatakan cenderung malas datang ke kantor pelayanan e-KTP seperti kantor kecamatan untuk melakukan proses perekaman e-KTP sesuai dengan surat undangan yang telah diterimanya melalui pihak kelurahan maupun RT. Hal ini menjadi kendala pula karena masyarakat memiliki kesibukan masing-masing atau masyarakat menggagap jika mereka tidak hadir pada hari dan tanggal yang telah ditentukan seperti yang terdapat pada surat panggilan, mereka menggagap tidak akan dilayani oleh pihak kecamatan.

Selain itu, kinerja pegawai kurang maksimal dikarenakan

sedikitnya pengetahuan tentang penggunaan alat pembuatan E-KTP, hal itu menyebabkan pelayanan pembuatan E-KTP kurang maksimal. Kemampuan pegawai dilihat dari pegawai yang kurang menguasai bidang dan tugasnya masing-masing. Selain itu pula dijumpai para pegawai yang belum bisa menggunakan teknologi yang ada walaupun sebagai fasilitas sudah cukup tersedia. Para pegawai kurang serius dan sungguh-sungguh dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya sehingga tujuan yang diharapkan instansi tersebut tidak akan maksimal. kurangnya sosialisasi dari petugas Kecamatan operator e-KTP tentang manfaat e-KTP.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2019) dalam bukunya menjabarkan penelitian kualitatif lebih sering disebut sebagai metode penelitian naturalistic karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting), disebut juga sebagai metode etnografi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya, dan disebut juga sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif (Sugiyono, 2019). Dengan metode fenomenologi. Fenomenologi merupakan studi tentang pengetahuan yang berasal dari kesadaran, atau cara memahami suatu objek atau peristiwa dengan

mengalaminya secara sadar menurut Littlejohn (Habiansyah, 2008) yang bertujuan untuk memahami esensi pengalaman manusia (subjek) terhadap sebuah fenomena atau peristiwa yang terjadi.

Penelitian ini di Kecamatan Asakota yang beralamat di Jln. Ule Kedo RT.17 Rw.07 Kelurahan Ule, Kecamatan Asakota, Kota Bima, Nusa Tenggara Barat (84119). Waktu penelitian akan dilakukan pada bulan Februari-Maret 2023. Lokasi penelitian ini dipilih di kecamatan Asakota sebab relevan dengan judul penelitian yang akan diteliti.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi sebagai teknik utama dan didukung oleh wawancara dan studi dokumentasi. Observasi terutama dilakukan di ruang pembuatan e-KTP di Kecamatan Asakota. Subjek penelitian adalah Camat dan Kepala seksi kependudukan yang berkerja di Kecamatan Asakota. Informan utama adalah Operator e-KTP dan informan pendukung adalah masyarakat yang mengurus e-KTP..

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2019 : 438), analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Rangkaian ketiga alur tersebut digabungkan oleh peneliti dengan analisis menggunakan pendekatan teori yang

digunakan dalam analisis penelitian ini.

C.Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Asakota Kota Bima

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Kecamatan Asakota Kota Bima mengenai pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Asakota Kota Bima ini diukur dengan menggunakan beberapa indikator yaitu; a) Kesederhanaan produk, b) Kejelasan dalam pembuatan e-KTP, c) Kepastian waktu, d) Kelengkapan sarana dan prasarana, e) Kesopanan, kedisiplinan dan keramahan, f) Layanan prioritas (disabilitas, ibu hamil, usian rentan) kemudian dibahas sebagai berikut:

a. Kesederhanaan Prosedur

Menurut Istianto (Kadir, 2015) Kesederhanaan, Kesederhanaan hakekatnya lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggara pelayanan, termasuk persyaratan dan pelaksana teknis operasional. Prosedur kerja yang dimaksudkan ialah tata urutan pelaksanaan kerja atau tindakanyang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan.

Dalam pemberian pelayanan hendaknya prosedur yang ada dibuat sesederhana mungkin. Kesederhanaan yang di maksud

disini yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan yang ada diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan. Adanya prosedur tidak dimaksudkan untuk mempersulit atau bahkan menghambat pelaksanaan pelayanan. Prosedur yang sederhana tentunya akan mempermudah segala kegiatan pelaksanaan pelayanan guna mencapai tujuan tercapainya pelayanan prima.

Untuk mendapatkan informasi tentang proses yang jelas dalam pelayanan publik di Kantor Camat Asakota maka penulis mengadakan wawancara kepada beberapa subjek dan informan.

Dari hasil wawancara dengan subjek penelitian yaitu bapak S selaku Camat di Kecamatan Asakota mengungkapkan bahwa:

“Menurut saya sudah sangat sederhana. dengan adanya papan informasi mengenai persyaratan yang harus dibawa pada saat proses pembuatan e-KTP memudahkan masyarakat dalam memenuhi persyaratan, disana juga sudah terdapat urutan-urutan atau langkah-langkah yang harus dilewati masyarakat sebagai pemohon.” (wawancara 13 februari 2023)

Hal serupa juga diungkapkan oleh informan peneliti ST yaitu selaku masyarakat pengurus E-KTP mengungkapkan bahwa:

“Dengan adanya papan informasi sangat memudahkan saya dalam mengetahui bagaimana alur dalam pembuatan e-KTP dan juga prosedurnya tidak berbelit-belit”
(wawancara 16 februari 2023)

b. Kejelasan dalam pembuatan e-KTP

Kejelasan dalam penelitian ini adalah :

- a. Persyaratan pelayanan, baik teknis maupun administratif.
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Biaya pelayanan

Untuk mendapatkan informasi tentang proses yang jelas dalam pelayanan publik di Kantor Camat Asakota maka penulis mengadakan wawancara kepada beberapa subjek dan informan.

Dari hasil wawancara dengan subjek peneliti yaitu bapak S selaku Camat di Kecamatan Asakota mengenai kejelasan tata cara pelayanan, persyaratan serta biaya pelayanan mengungkapkan bahwa:

“Untuk prosedur pelayanan kita sudah mengikuti SOP yang ada, kami juga sudah melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai persyaratan-persyaratan yang harus dibawa pada saat pembuatan e-KTP walaupun sudah melakukan sosialisasi tetapi masih ada saja masyarakat yang tidak melengkapi persyaratan yang sudah ditetapkan., padahal persyaratannya cukup mudah hanya membawa foto copy KK dan langsung bisa datang ke Kantor Kecamatan Asakota untuk melakukan perekaman data E-KTP dan mengenai biaya pelayanan tidak ada bayar biaya apapun dalam mengurus berkas pembuatan e-KTP semuanya gratis”. (wawancara 13 februari 2023)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan informan peneliti berisial M selaku masyarakat yang mengurus e-KTP mengungkapkan bahwa:

“Untuk kejelasan tata cara pembuatan e-KTP sangatlah mudah dan tidak berbelit-belit sehingga tidak buang-buang waktu. Selain itu juga persyaratan yang dibutuhkan hanya membawa foto copy KK lalu langsung bisa

datang ke Kantor Kecamatan Asakota dan menyerahkan berkas persyaratan ke loket untuk mengambil nomor antrian pencetakan E-KTP dan tidak ada biaya apapun selama saya mengurus disini.” (wawancara 09 maret 2023)

Dimana prosedur pelayanan sudah mengikuti SOP (Standar Operasional Proedur) yang ada. Adapun beberapa persyaratan prosedur pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) adalah sebagai berikut :

- a. Berusia 17 tahun
- b. Menunjukkan surat pengantar dari Ketua RT
- c. Mengisi formulir F1.01 (bagi penduduk yang belum pernah mengisi/belum ada data di sistem informasi administrasi kependudukan)
- d. Foto copy Kartu Keluarga (KK).

Pada proses pembuatan e-KTP pada kantor Kecamatan Asakota, masyarakat mengikuti proses yang ada secara langsung. Dengan kata lain, masyarakat yang mengajukan permohonan e-KTP harus mengantri di loket pelayanan pembuatan e-KTP untuk mengikuti prosedur yang ada. Proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Asakota di mulai dari penyerahan berkas kepada petugas loket pelayanan yang diantar langsung oleh masyarakat. Berkas tersebut

telah dilengkapi oleh pemohon untuk mengajukan pembuatan e-KTP pada kantor Kecamatan, kemudian petugas loket pelayanan memanggil pemohon untuk melakukan perekaman e-KTP sesuai dengan nomor urut antrian yang telah diberikan oleh petugas loket pelayanan kepada masyarakat.

Masyarakat melakukan perekaman e-KTP dan petugas operator melakukan mengecek kebenaran data masyarakat yang ingin melakukan perekaman e-KTP kemudian petugas operator melakukan pengambilan sidik jari, retina mata, dan tanda tangan masyarakat, setelah melakukan pengambilan data tersebut kemudian petugas operator melakukan pengambilan foto pemohon secara langsung. Dalam pengambilan foto pemohon, warna latar foto pemohon e-KTP disesuaikan dengan tahun lahir yang bersangkutan, jika pemohon lahir pada tahun kelahiran ganjil maka latar fotonya berwarna merah dan untuk pemohon yang lahir pada tahun kelahiran genap maka latar fotonya berwarna biru.

c. Kepastian waktu

Dalam membuat e-KTP setiap orang berharap ada kepastian waktu pelayanan yang sesuai standarisasi yang ditentukan, sehingga masyarakat dapat mengatur waktu, di Kecamatan Asakota terdapat jadwal pelayanan e-KTP yaitu mulai dari jam 8 pagi sampai jam 16.00 WITA setiap

hari Senin–kamis dan hari jum'at dari jam 8 pagi sampai jam 16.30 WITA.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang berinisial IB selaku pegawai operator e-KTP mengungkapkan bahwa:

“Dalam memberikan pelayanan seperti dalam hal pembuatan E-KTP, para pegawai sudah melayani dan melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat sesuai dengan ketentuan yang ada di dalam peraturan yaitu selama 14 hari.”
(wawancara 06 maret 2023)

Hal serupa juga diungkapkan oleh informan penelitian yang berinisial F selaku masyarakat yang mengurus e-KTP di Kecamatan Asakota pada tanggal 13 maret 2023 mengatakan bahwa:

“Saya pernah mengurus pembuatan e-KTP di Kecamatan Asakota dimana saat itu pelayanan yang diberikan khususnya dalam hal pembuatan e-KTP sangat cepat, gak sampe seminggu KTP saya sudah jadi.”

Maka dengan kepastian waktu pelayanan tidak akan mengganggu aktifitas rutin dan semua dapat dilaksanakan sesuai rencana, kepastian pelayanan pembuatan e-KTP sangat penting bagi masyarakat

agar masyarakat tidak perlu berulang kali bertanya ke kecamatan asakota walaupun sudah diberikan nomor antrian untuk memastikan apakah e-KTP telah selesai, sebab hal ini dapat menimbulkan kerugian bagi masyarakat baik secara waktu maupun tenaga. Oleh karena itu diperlukan kepastian waktu pelayanan pembuatan e-KTP dengan langsung memberitahu secara pasti tentang selesainya pembuatan e-KTP tersebut.

d. Kelengkapan sarana dan prasarana

Bentuk pelayanan publik yang diberikan pemerintah bermacam-macam. Salah satu bentuk pelayanan tersebut adalah pelayanan administrasi di bidang kependudukan, yakni dalam pembuatan e-KTP. Tentunya, salah satu faktor yang dapat menentukan lancarnya suatu pelayanan yang di berikan oleh instansi pelaksana di pemerintahan yaitu ketersediaan sarana dan prasarana penunjang yang memadai dan layak pakai dalam proses pelayanan. Dalam pelaksanaan pelayanan pada masyarakat, keberadaan sarana dan prasarana memegang peran yang penting. Saran disini berkaitan dengan fasilitasfasilitas penunjang. Fasilitas-fasilitas penunjang yang dimaksud disini meliputi peralatan kantor yang digunakan dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP).

Dari hasil wawancara dengan subjek yang berinisial RS selaku kepala seksi kependudukan mengungkapkan bahwa:

“Cukup mendukung, mungkin untuk peralatan computer dan alat cetak masih kurang selain itu kami juga menyediakan ruang tunggu bagi pemohon yang sedang melakukan perekaman e-KTP, menyediakan kursi roda khusus disabilitas, ibu hamil atau usia rentan agar lebih nyaman dalam perekaman e-KTP.”
(wawancara 15 februari 2023)

Hal serupa juga diungkapkan oleh hasil informan yaitu HM selaku masyarakat yang mengurus e- KTP mengungkapkan bahwa:

“kalau menurut saya fasilitasnya kurang memadai seperti kondisi ruangan yang terbilang panas apalagi pada siang hari seharusnya disediakan kipas angin selain itu tidak ada alat pengeras suara sehingga banyak yang tidak dengar nomor antrian yang di panggil sebab suara petugas sangat kecil.”
(wawancara 10 maret 2023)

e. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik memang sangat diperlukan dalam pelayanan publik mengingat akan pelayanan harus bersifat disiplin, sopan, dan santun serta ramah dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan subjek penelitian berinisial RS mengemukakan bahwa:

“Pegawai kantor camat asakota sudah disiplin dalam memberikan pelayanan, meskipun sudah mendekati waktu istirahat pegawai, layanan tetap melayani sampai urusan selesai, ketika melayani masyarakat sesuai dengan antrian kedatangan. Pegawai melayani siapa duluan yang datang ke kantor pelayanan untuk mengurus keperluannya, selain itu pegawai disini juga menerapkan 3S yaitu senyum, salam dan sapa kepada masyarakat yang datang melakukan pelayanan.”
(Wawancara 15 februari 2023)

Hal serupa juga diungkapkan oleh informan yang berinisial F selaku masyarakat yang mengurus e-KTP mengungkapkan bahwa:

“Pegawai disini masih ada yang kurang disiplin mengenai jam kerja, Namun dalam hal sopan dan keramahan mereka cukup sopan dan ramah-ramah.”

(Wawancara 13 maret 2023)

f. Layanan Prioritas (disabilitas, ibu hamil, usia rentan)

Pegawai pelayanan wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan serta memberikan akses khusus berupa kemudahan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita dan di Kecamatan Asakota pelayanan yang diterima oleh penyandang disabilitas sudah baik, dimana di kantor camat sudah menyiapkan alat bantu seperti kursi roda, tongkat kruk dalam memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara oleh informan yang berinisial IB selaku pegawai operator mengemukakan bahwa:

“Bagi masyarakat yang mengalami sakit dan penyandang disabilitas jika belum melakukan perekaman e-KTP bisa mengajukan ke kelurahan masing-masing dan pemohon tidak perlu datang ke kantor cukup datang salah satu keluarga yang wakili nanti petugas yang akan mendatangi warga yang meminta pelayanan”
(wawancara 06 maret 2023)

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Asakota Kota Bima

a. Faktor Internal

1. Kemampuan Pegawai

Dalam suatu organisasi, pegawai adalah pemeran dalam melaksanakan tugas organisasi. Pegawai menunjang sukses tidaknya dalam mencapai tujuan organisasi. Menurut Soetopo (1987 : 76) (Defra Alchindi Q, Endang Larasati, n.d.) terkandung makna pentingnya kemampuan kemampuan pegawai yang dikaitkan dengan aspek kelancaran pencapaian tujuan organisasi, termasuk didalamnya dalam rangka pemberian pelayanan yang berkualitas. Menurut Robert R Katz (Moenir, 2001:17) ada 3 jenis kemampuan dasar yang dimiliki seseorang dalam memimpin berdaya dan berhasil guna:

- Kemampuan Teknik (Technical Skill) Kemampuan untuk menggunakan peralatan peralatan-peralatan, prosedur-prosedur atau teknik dari suatu bidang tertentu.
- Kemampuan Kemanusiaan (Human Skill) Kemampuan untuk bekerjasama dengan memahami dan memotivasi orang lain.
- Kemampuan Konseptual (Conceptual Skill) Kemampuan mental untuk mengkoordinasikan dan mengintegrasikan seluruh kepentingan dan kegiatan.

Dari teori-teori diatas dapat diturunkan beberapa indikator tentang kemampuan pegawai yaitu :

- a. Kemampuan Teknis, merupakan kemampuan pegawai dalam menggunakan peralatan-peralatan, prosedur-prosedur atau teknik dari suatu bidang tertentu. Untuk itu seorang pegawai harus mampu menguasai berbagai bidang terlebih mereka mampu dalam teknologi.
- b. Kemampuan Berinteraksi, merupakan kemampuan bekerjasama dimana pegawai harus mampu berinteraksi dengan baik kepada pegawai lain selain itu bisa memberikan motivasi kepada yang lain.
- c. Kemampuan Konseptual, seorang staff atau pegawai harus mempunyai kemampuan konseptual hal ini bertujuan untuk membantu dalam menganalisis dan menerima informasi baik dari dalam maupun dari luar organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian yang berinisial M selaku masyarakat yang mengurus e-KTP di Kecamatan mengungkapkan bahwa:

“seharusnya pegawai bagian pelayanan harus ahli dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Namun kenyataannya pegawai bagian pelayanan dikantor ini tidak mempunyai keahlian yang memadai dalam menggunakan alat bantu pelayanan hanya beberapa orang saja yang bisa mengoperasikan alat bantu. (wawancara 09 maret 2023)

Begitupun juga peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan juga mengenai kemampuan berinteraksi, yang dimana kemampuan berinteraksi adalah kemampuan pegawai untuk bekerjasama dengan memahami dan memotivasi orang lain.

Berdasarkan hasil wawancara yang dengan subjek yang berinisial RS selaku Kepala seksi kependudukan di Kecamatan Asakota Kota Bima mengungkapkan bahwa:

“Setau saya untuk masalah berinteraksi disini cukup baik dimana kami selalu berinteraksi satu dengan yang lain selain itu juga kami selalu berinteraksi dengan baik terhadap masyarakat yang datang melakukan pembuatan e-KTP.”
(wawancara 15 februari 2023)

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah faktor hambatan yang berasal dari luar pelayanan pembuatan e-KTP. Adapun hambatan eksternal yang terdapat dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan yaitu;

1. Pemadaman listrik

Pemadaman listrik yang terjadi mengakibatkan proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) menjadi terhambat dan menjadi salah satu kendala, mengingat perlatan yang digunakan proses pembuatan e-KTP adalah perlatan elektronik. Jika terjadi pemadaman listrik tersebut, segala

bentuk kegiatan dalam proses pembuatan e-KTP menjadi terhenti. Adanya genset tidak menjadi jalan keluar yang menjanjikan, penggunaan genset dikhawatirkan akan membuat peralatan-peralatan tersebut rusak.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai pemadaman listrik yang dilakukan peneliti dengan subjek berinisial RS selaku Kepala Seksi kependudukan mengungkapkan bahwa:

”Meskipun sudah disediakan genset tidak menjadi jalan keluar yang menjanjikan, sebab penggunaan genset dikhawatirkan akan membuat peralatan-peralatan tersebut rusak oleh sebab itu sering kali adanya pemadaman listrik menghambat kami dalam proses pembuatan e-KTP.”
(wawancara 15 februari 2023)

Hal serupa juga diungkapkan oleh informan yang berinisial IB selaku pegawai operator e-KTP mengungkapkan bahwa:

”Saya rasa dengan adanya pemadaman listrik sangat menghambat pekerjaan kami sebab kami tidak bisa melanjutkan pekerjaan akibat pemadaman listrik tersebut.”
(wawancara 06 maret 2023)

2. Ketidaklengkapan persyaratan pemohon

Ketidaklengkapan persyaratan pemohon dalam mengajukan pembuatan e-KTP. Hal ini tentunya akan menjadi penghambat dalam proses dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), karena petugas operator Kecamatan akan mengalami kesulitan dalam memproses pembuatan e-KTP jika persyaratan yang ditentukan tidak lengkap.

Selain pemadaman listrik yang menjadi kendala ketidaklengkapan persyaratan juga menjadi faktor penghambat dalam mengurus pembuatan e-KTP dengan ini peneliti telah melakukan wawancara mengenai ketidaklengkapan persyaratan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan subjek yang berinisial S selaku camat Kecamatan Asakota mengungkapkan bahwa:

“Banyak masyarakat yang sering kali tidak melengkapi hal ini tentu menghambat pegawai dalam membantu mengurus proses pelayanan pembuatan e-KTP.”
(wawancara 13 februari 2023)

Hal serupa juga diungkapkan oleh subjek yang berinisial RS selaku Kepala seksi kependudukan mengungkapkan bahwa:

“untuk masyarakat yang kurang lengkap membawa persyaratan biasanya kami menyuruh untuk pulang dan melengkapi semua

persyaratan kecuali jika rumah mereka jauh maka kami akan berusaha membantu mereka meskipun persyaratannya kurang lengkap.”
(wawancara 15 februari 2023)

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Asakota Kota Bima sebagai berikut:

1. Pelayanan publik pada e-KTP di Asakota Kota Bima dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur dan pedoman. Hal ini mencakup prosedur yang sederhana, pemberian informasi yang jelas mengenai syarat-syarat langkah-langkah dan biaya yang diperlukan, kepastian waktu pembuatan KTP, kurangnya sarana dan prasana pada fasilitas di kantor, kurangnya disiplin dalam waktu kerja serta tidak ramah kepada masyarakat, serta adanya pemberian bantuan kepada penyandang disabilitas seperti kursi roda dan tongkat kruk di Kantor.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Asakota yaitu faktor internal maupun faktor eksternal. Secara internal yang dihadapi yaitu kemampuan pegawai dimana kemampuan pegawai di kantor camat ini bisa dibilang cukup memuaskan dimana masih banyak pegawai

yang belum mempunyai skill yang baik dalam mengoperasikan alat perekaman e-KTP. Sedangkan secara eksternal yang dihadapi yaitu seperti pemadaman listrik dan ketidaklengkapan persyaratan dalam proses perekaman e-KTP yang dimana ini sangat menghambat dalam mengurus e-KTP sebab apabila ada pemadaman listrik maka kegiatan akan terhenti.

S~6PjQmufBkxJWtWQjphii3bce
nQWJjBGOBkspCjOBeck

DAFTAR PUSTAKA

- Astri Nurintan, Bagdawansyah Alqadri, R. (2020). PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP TRANSPARANSI, AKUNTABILITAS, PARTISIPASI, BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 6 TAHUN 2014 DIDESA PERNEK, KECAMATAN MOYO HULU, KABUPATEN SUMBAWA BESAR. *Indonesian Journal Of Social Sciences and Humanities*, 1, 200.
- Defra Alchindi Q, Endang Larasati, R. (n.d.). *Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungu*.
- Habiansyah, O. (2008). Pendekatan Fenomenologi: Pengantar Praktik Penelitian dalam Ilmu Sosial dan Komunikasi. *Jurnal Komunikasi*, 9, 166. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36056928/25-146-1-PB-libre.pdf?1419556880=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DPendekatan_Fenomenologi_Pengantar_Prakti.pdf&Expires=1706535705&Signature=hHXAQ
- Hudori, A., Dahlan, D., & Haslan, M. M. (2019). Kesadaran Hukum Masyarakat Terhadap Kepemilikan E-Ktp Di Dusun Berembeng Barat Desa Sigerongan Kecamatan Lingsar Kabupaten Lombok Barat. *Jurnal Pendidikan Sosial Keberagaman*, 6(1), 77–86.
- Kadir, A. (2015). *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*. Dharma Persada.
- Lalu Sumardi, Rispawati, M. I. (2017). Dampak Teknologi Informasi Terhadap Pembelajaran. *El-Hikam: Jurnal Pendidikan Dan Kajian Keislaman*, X, 301.
- Saleh, R. (2015). Faktor-faktor Penghambat Implementasi KTP Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, II, 50–59. [file:///C:/Users/ASUS/Downloads/82-Article Text-228-1-10-20200114.pdf](file:///C:/Users/ASUS/Downloads/82-Article%20Text-228-1-10-20200114.pdf)
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan)* (A. Nuryanto (ed.)). Alfabeta.
- Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Undang-Undang Republik Indonesia No.23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 63
- Undang-Undang Dasar Negara

Republik Indonesia Tahun 1945
pasal 1 ayat (3)