BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Proses Pelayanan dalam Pembuatan E-KTP di Kecamatan Ujungberung Kota Bandung

Pelayanan yang diberikan kecamatan tergolong dalam jenis pelayanan publik. Pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan yaitu organisasi pemberi pelayanan di satu pihak dan masyarakat sebagai penerima pelayanan di pihak lainnya. Jika organisasi mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan dari masyarakat, maka dapat dikatakan organisasi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pada masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan terhadap masyarakat adalah pengelolaan pendaftaran penduduk yang merupakan tanggung jawab pemerintah Kabupaten/Kota, dalam pelaksanaannya diawali dari Desa/Kelurahan, yang selanjutnya dilanjutkan kepada Kecamatan yang merupakan ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia serta sesuai dengan **Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan**. Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa dapat pelayanan yang memuaskan.

Dalam hal ini Kecamatan Ujungberung yang merupakan salah satu Kecamatan yang ada di Kota Bandung memiliki kewajiban memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat yang berada di wilayah Ujungberung. Salah satu bentuk pelayanannya adalah pelayanan dalam pembuatan E-KTP. E-KTP atau KTP elektronik adalah sebuah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional.

Warga Indonesia hanya dibolehkan memiliki satu kartu tanda penduduk (KTP) yang tercantum dalam Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK sendiri merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. E-KTP menjadi wajib sejak keluarnya **Peraturan Presiden No 112 Tahun 2013** yang menyebutkan bahwa mulai 1 Januari 2015 semua penduduk harus memiliki KTP elektronik.

Di dalam E-KTP terdapat chip yang berisikan data dari pemilik E-KTP seperti sidik jari, kode retina mata, tanda tangan, postur wajah, dan informasi lainnya seperti nama, golongan darah, alamat, pekerjaan, status pernikahan, agama. Pada E-KTP identitas pemilik akan berbeda dengan orang lain sehingga tidak mungkin adanya E-KTP ganda. Nantinya NIK yang tertera di e-KTP akan dijadikan sebagai dasar penerbitan paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak, Polis Asuransi, sertifikat atas jenis pengamanan dengan cara ini antara lain telah memiliki sidik jari, retina mata, DNA, bentuk wajah, dan bentuk gigi.

Berbeda dengan KTP konvensional, E-KTP mengandung informasi unik berupa sidik jari yang tidak hanya dicetak dalam bentuk gambar, tetapi juga dapat dikenali melalui chip yang terpasang di dalam kartu. Sidik jari yang direkam di dalam e-KTP adalah sepuluh jari (seluruh jari) dan yang dimasukkan ke dalam chip yang terpasang di dalam kartu adalah jari jempol dan telunjuk.

Sejak tanggal 28 Oktober 2011 pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) serentak mulai dilaksanakan seluruh Kecamatan di Kota Bandung sesuai dengan **Surat Edaran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung Nomor 471.13/9686/dukcapil Tentang Pelayanan Perekaman dan Pencetakan KTP Elektronik**. Proses terbitnya E-KTP di kecamatan Ujungberung melalui beberapa tahapan mulai dari masyarakat yang harus melakukan pengajuan permohonan pembuatan E-KTP dengan cara mendatangi Desa/Kelurahan masing-masing (Kelurahan yang ada di Kecamatan Ujungberung terdiri dari : Kelurahan Cigending, Kelurahan Pasir Wangi, Pasir Jati, Pasir Endah, dan Pasanggrahan) untuk pengisian formulir permohonan ktp (F.107), dan dilanjutkan ditingkat Kecamatan Ujungberung untuk penyerahan surat pengajuan/permohonan, melakukan perekaman E-KTP, pencetakan E-KTP, dan

pengambilan E-KTP. Proses pelayanan pembuatan E-KTP tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Pengajuan / Permohonan Pembuatan E-KTP

Tata cara pengajuan/permohonan pembuatan E-KTP sebenarnya sama dengan prosedur pembuatan ktp konvensional, dengan masyarakat harus melalui RT/RW setempat, yang selanjutnya dilanjutkan ke Kelurahan, dan yang terakhir di Kecamatan.

Alur Permohonan E-KTP baru :

- a. Masyarakat menyiapkan dokumen fotocopy kartu keluarga dan pas foto 2 lembar ukuran 3×4 cm, , latar merah untuk tahun lahir ganjil, latar biru untuk tahun lahir genap
- b. Kemudian masyarakat mendatangi Ketua RT dan RW untuk mendapatkan surat pengantar pembuatan E-KTP
- c. Setelah masyarakat mendapatkan surat pengantar dari RT dan RW maka masyarakat mendatangi Kelurahan untuk mengisi Formulir permohonan KTP (F-1.07) yang akan ditandatangani lurah dan pemohon.
- d. Setelah persyaratan lengkap maka masyarakat dapat mendatangi kecamatan.
- e. Petugas pelayanan akan menverifikasi persyaratan yang dibawa masyarakat, jika persyaratan lengkap petugas pelayanan akan meregister di kendali kecamatan.

Apabila ada perubahan data atau kehilangan dan kerusakan maka alur pengajuan/permohonan E-KTP sama dengan pengajuan/permohonan baru. Namun ada dokumen tambahan yang perlu dibawa oleh masyarakat.

- a. Untuk permohonan penggantian E-KTP dikarenakan rusak, membawa E-KTP asli yang rusak
- b. Untuk pemohon E-KTP yang hilang, membawa Surat keterangan kehilangan dari kepolisian
- c. Untuk perbaikan data E-KTP, membawa fotocopy Akte Kelahiran (untuk perbaikan nama), fotocopy Ijazah (untuk penambahan gelar),

fotocopy Surat Nikah (untuk perubahan status), Surat Keterangan Pindah (untuk masyarakat pindah datang).

2. Perekaman E-KTP

E-KTP merupakan KTP nasional yang didalamnya terdapat data yang memuat informasi mengenai pemiliknya, termasuk adanya data perekaman sidik jari dan iris mata, serta ada data pribadi lainnya seperti : Nama, Tempat/Tgl Lahir, Jenis Kelamin, Alamat (RT/RW, Kel/Desa, Kecamatan), Agama, Status, Pekerjaan, Kewarganegaraan, Foto, Tanda Tangan dan NIK.

Dalam perekaman E-KTP di wilayah Ujungberung Kota Bandung, perekaman dilakukan di Kecamatan Ujungberung. Yang dilakukan oleh operator Disdukcapil yang ditugaskan di Kecamatan Ujungberung.

Pelaksanaan proses perekaman data kependudukan tentunya terdapat peraturan-peraturan yang membuat jalannya kebijakan E-KTP berjalan sesuai SOP. Adapun SOP tersebut diatur dalam **Pasal 10 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Tata Cara Perekaman Sidik Jari Penduduk**.

Ketentuan-Ketentuan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah pusat dijalankan oleh aparat pelaksanaan E-KTP khususnya petugas operator Disdukcapil Kota Bandung di Kecamatan Ujungberung.

Adapun tata cara Perekaman E-KTP di Kecamatan Ujungberung adalah sebagai berikut :

- a. Operator kemudian memulai proses dengan terlebih dahulu memverifikasi nama dan biodata pemohon. Kemudian operator mengambil foto penduduk dengan *background* merah jika tahun kelahiran ganjil dan *background* biru jika tahun kelahiran genap. Masyarakat diwajibkan menggunakan pakaian rapi dikarenakan foto E-KTP hanya dilakukan satu kali dan tidak dapat diganti.
- b. Masyarakat melakukan perekaman tanda tangan pada *signature pad*. Warga diwajibkan melakukan tanda tangan untuk kemudian direkam di dalam komputer dan disimpan untuk identitas warga, dan jika warga tidak

bisa atau tidak memiliki tanda tangan maka operator dapat memandu warga dengan membubuhkan garis datar dari kiri kekanan *signature pad*.

- c. Selanjutnya perekaman sidik jari dengan urutan :
 - 1) 4 jari tangan kanan (jari telunjuk, jari tengah, jari manis, dan jari kelingking) secara bersamaan
 - 2) 4 jari tangan kiri (jari telunjuk, jari tengah, jari manis, dan jari kelingking) secara bersamaan
 - 3) Kemudian jempol kiri dan jempol kanan secara bersamaanJika warga mengalami kecacatan pada jari, maka dapat dilakukan dengan jari yang ada saja.
- d. Kemudian perekaman iris mata. Operator mengarahkan penduduk agar benar-benar mengkondisikan kornea mata terlihat secara keseluruhan, operator merekam iris mata dengan jarak kurang lebih 5 cm. Iris mata dilakukan untuk menjamin keakuratan dari warga tersebut karena *scan* jari tidak dapat menjamin keakuratan E-KTP, bisa saja ketika dilakukan tahap *scan* jari, warga tersebut memakai jari orang lain. Untuk itu dilakukan *scan* retina karena retina mata tidak dapat digantikan oleh orang lain.
- e. Operator melakukan verifikasi kembali dengan cara merekam sidik jari telunjuk kanan dan telunjuk kiri.
- f. Operator kemudian meminta pengesahan dengan cara membubuhkan kembali tanda tangan sebagai bukti persetujuan kebenaran data yang bersangkutan.
- g. Operator kemudian melakukan pengiriman data dan menyimpannya dalam database kecamatan, kemudian dikirim ke Server Pusat.

3. Pencetakan E-KTP

E-KTP dilengkapi dengan *Chip* penyimpanan data yang memuat informasi pemiliknya. *Chip* yang mengandung data sidik jari, akan ditanam di antara plastik putih dan transparan pada dua lapisan teratas (dilihat dari depan). *Chip* ini memiliki antena didalamnya yang akan mengeluarkan gelombang jika digesek. Gelombang

inilah yang akan dikenali oleh alat pendeteksi e-KTP sehingga dapat diketahui apakah e-KTP tersebut berada di tangan orang yang benar atau tidak.

Dalam hal ini untuk mengefektifkan pencetakan E-KTP maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung, melimpahkan pencetakan E-KTP kepada kecamatan. Dengan mengirimkan peralatan pencetakan E-KTP dan petugas Disdukcapil yang ditugaskan disetiap kecamatan.

4. Pengambilan E-KTP

Pengambilan E-KTP di wilayah Ujungberung terpusat di Kecamatan Ujungberung. Dalam pengambilan E-KTP masyarakat diwajibkan datang langsung ke kantor Kecamatan. Untuk pengambilan E-KTP berkas yang harus dibawa oleh masyarakat adalah Resi Asli, Suket (Surat Keterangan Pengganti E-KTP) Bagi masyarakat yang telah memiliki, serta Fotocopy KK. Namun jika pemilik E-KTP tidak dapat hadir maka dapat diwakilkan dengan membawa Surat Kuasa dari yang bersangkutan.

4.2. Tinjauan Pelaksanaan Kinerja Pelayanan Publik

Kecamatan adalah pembagian dari wilayah administratif negara Indonesia yang berada di bawah Kabupaten atau Kota. Sebuah kecamatan, dipimpin oleh seorang camat dan dipecah kepada beberapa kelurahan dan desa-desa. Berdasarkan **Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014** tentang Pemerintahan daerah. Camat menerima pelimpahan sebagian wewenang Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah (kewenangan delegatif). Kecamatan memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat, begitu pula pada kantor Kecamatan Ujung Berung yang senantiasa memberi pelayanan publik kepada masyarakat setempat.

Masyarakat sebagai penerima pelayanan, tentu mengharapkan pelayanan baik yang diberikan oleh pegawai atau petugas aparatur. Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyediaan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut

mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk.

Berdasarkan hasil observasi, yang dilakukan peneliti di Kantor Kecamatan Ujungberung Kota Bandung melihat dari adanya bukti langsung untuk tingkat kedisiplinan petugas pelayanan publik yang dalam hal ini dimaksudkan pada pelayanan E-KTP di Kecamatan Ujungberung telah cukup baik. Hal ini peneliti peroleh berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Ujungberung. Dalam ketepatan waktu untuk hadir di Kantor Kecamatan Ujungberung masih ada beberapa petugas yang belum tepat waktu namun masih dalam batas wajar yaitu sekitar 10 hingga 15 menit dari jam kehadiran yang ditentukan sebagaimana disampaikan Camat Ujungberung yaitu 07.30 WIB sudah ada di kantor. Hal ini dikarenakan sebagian petugas bertempat tinggal di luar Kecamatan Ujungberung dengan jarak tempuh mencapai lebih dari 30 km atau kurang lebih 1 jam perjalanan dengan menggunakan kendaraan umum.

Tabel 4.1

Jam Kerja Petugas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Ujung Berung

No	Hari	Jam Masuk	Jam Keluar
1.	Senin	07.30 WIB	16.30 WIB
2.	Selasa	07.30 WIB	16.30 WIB
3.	Rabu	07.30 WIB	16.30 WIB
4.	Kamis	07.30 WIB	16.30 WIB
5.	Jum'at	07.30 WIB	16.30 WIB

Sumber: Kecamatan Ujung Berung 2020

Untuk sarana dan prasarana di Kecamatan Ujungberung yang berkaitan tentang pelayanan publik masih kurang baik. Peralatan dan perlengkapan E-KTP seperti Scan Retina Mata, Kamera, Sidik Jari dan Layar serta material fisik lain yang berkaitan dengan pelayanan seperti pamflet tentang prosedur pelayanan hanya memiliki 1 (satu) perangkat alat saja, walaupun untuk

komputer Kecamatan Ujungberung memiliki 3 komputer untuk pelayanan tapi yang tersambung untuk perekaman hanya 1 komputer. Hal ini akan menghambat petugas dalam memberikan pelayanan pembuatan E-KTP.

Dalam hal daya tanggap pegawai yang memberikan pelayanan E-KTP di Kecamatan Ujungberung belum tanggap terhadap masyarakat yang datang untuk mengurus E-KTP. Masyarakat menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan karena pegawai tidak segera merespon mereka dan ada masyarakat yang tidak di jawab pertanyaanya oleh petugas. Namun hal ini menurut Pegawai pelayanan hal itu terjadi karena jumlah masyarakat yang memerlukan pelayanan terlalu banyak sehingga harus bergantian dalam pelayanan terhadap masyarakat. Hal ini berdasarkan wawancara peneliti dengan petugas pelayanan di kecamatan Ujungberung. Namun dalam hal kecepatan pelayanan sudah baik. Pegawai yang memberikan pelayanan E-KTP di Kecamatan Ujungberung sudah cepat dan cermat dalam memberikan pelayanan. dalam hal perekaman masyarakat hanya membutuhkan waktu 5 menit.

Terkait dengan pengetahuan mengenai standar lama waktu proses penyelesaian pembuatan E-KTP di kantor Kecamatan Ujungberung Kota Bandung, ternyata masih sering terjadi kurang sesuai SOP yang sudah ditentukan. Hal itu diperoleh peneliti ketika melakukan penelitian di kantor tersebut. Ketika peneliti menanyakan kepada beberapa masyarakat yang sedang mengurus E-KTP di kantor Kecamatan Ujungberung Kota Bandung mengaku tidak mengetahui secara pasti kapan E-KTP yang mereka buat bisa selesai dan mereka peroleh. Padahal sesuai SOP yang di tulis di dinding kantor tersebut waktu yang dibutuhkan masyarakat untuk membuat E-KTP adalah 2 minggu. Seperti yang diungkapkan oleh salah seorang informan bernama Muhammad Sholeh, dia mengaku tidak mengetahui kapan E-KTP yang dibuatnya bisa selesai, karena oleh petugas dijelaskan bila sudah selesai akan diberikan kepada petugas kecamatan dan akan diberitahu. Kapan waktunya itu tidak dapat dipastikan. Ketika di konfirmasi oleh peneliti kepada petugas memang kepastian waktu tidak dapat ditentukan.

Namun, secara umum persepsi masyarakat tentang lama waktu proses pelayanan EKTP dirasakan telah cukup cepat. Hal itu seperti yang diungkapkan oleh beberapa informan yang sempat dikonfirmasi oleh peneliti. Mereka umumnya mengaku waktu mengurus administrasi pembuatan E-KTP tidak terlalu lama, Cuma untuk waktu kapan mereka bisa mendapatkan E-KTP itu yang belum ada kepastian waktu yang jelas.

Jika dilihat dari keadaan ini maka pelayanan publik terkait dengan pengurusan EKTP di Kecamatan Ujungberung dapat dikatakan belum maksimal, karena SOP ternyata belum dapat dijalankan dengan baik. Dan petugas tidak dapat memberikan kepastian waktu kepada masyarakat.

4.3. Faktor Penghambat dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Ujungberung Kota Bandung

1. Ketepatan waktu penyelesaian E-KTP.

Salah satu penyebab baik buruknya prosedur pelayanan adalah ketepatan waktu pelayanan. Hal itu dapat dijelaskan berdasarkan keakuratan dan ketepatan waktu terselesaikannya proses pelayanan sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan. Tidak ada kepastian waktu yang jelas, seperti beberapa hari E-KTP tersebut sudah jadi dan dapat diambil dan tidak adanya jawaban yang pasti mengenai kapan E-KTP jadi dibuat, menjadikan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Ujungberung Kota Bandung dalam pengurusan pembuatan E-KTP masih belum maksimal. Hal ini disebabkan ketidaktahuan pegawai mengenai informasi yang diberikan oleh pemerintah pusat.

2. Adanya data masyarakat yang duplikat (memiliki 2 NIK).

Berdasarkan wawancara peneliti dengan operator Disdukcapil di Kecamatan Ujungberung, masyarakat yang memiliki 2 NIK (duplikat) disebabkan karena masyarakat tersebut telah melakukan perekaman ditempat lain dan melakukan perekaman lagi di Kecamatan Ujungberung. Hal ini menyebabkan warga masyarakat mempunyai 2 data, dan jika masyarakat mempunyai 2 data maka E-KTP tidak dapat dicetak.

3. Kurangnya alat perekaman E-KTP.

Untuk alat perekaman E-KTP seperti Scan Retina Mata, Kamera, Sidik Jari, *signature pad*, Kantor Kecamatan Ujungberung hanya mempunyai satu perangkat alat perekam E-KTP. Dengan kurangnya peralatan dalam perekaman E-KTP maka akan menghambat proses pelayanan di Kecamatan Ujungberung, karena jika salah satu peralatan tersebut rusak maka perekaman E-KTP tidak dapat dilakukan.

4. Jaringan pusat terputus.

Dalam proses perekaman jaringan internet merupakan faktor penting dikarenakan data perekaman harus dikirim ke pusat (Kementerian Dalam Negeri), namun di Kecamatan Ujungberung seringkali terganggu jaringan yang tidak stabil yang mengakibatkan data gagal kirim. Dalam melakukan perekaman operator perlu mengakses situs web pusat (Kementerian Dalam Negeri), tetapi situs web pusat digunakan oleh seluruh operator Disdukcapil se-Indonesia, maka situs pusat sering mengalami gangguan. Hal ini menyebabkan pelayanan E-KTP terhenti, masyarakat akan tidak mendapatkan pelayanan.

5. Kurang tertibnya masyarakat dalam mengantri

Berdasarkan pengamatan peneliti bahwa masyarakat yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan di Kecamatan Ujungberung kurang tertib. Hal itu terlihat masyarakat yang tiba ke kantor Kecamatan Ujungberung langsung datang ke meja pelayanan dengan tidak mengantri. Penyebab hal itu terjadi karena mesin antrian di Kantor Ujungberung mengalami kerusakan.

4.4. Upaya – Upaya dalam Mengatasi Hambatan Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Ujungberung

1. Untuk jaminan waktu pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Ujungberung bisa berkomunikasi langsung atau berkoordinasi dengan dinas atau instansi terkait ketersediaan bahan untuk pembuatan E-KTP agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam pengurusan E-KTP. Dan juga memberikan kepastian waktu penyelesaian pembuatan E-KTP, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan.
2. Untuk masyarakat yang memiliki 2 NIK (Duplikat), masyarakat disarankan untuk mendatangi kecamatan yang terdahulu sebelum pindah ke Kecamatan Ujungberung untuk meminta operator disana menghapus datanya di kecamatan tersebut dan meminta surat pindah.
3. Untuk menunjang pelayanan perekaman E-KTP maka alat perekaman E-KTP merupakan hal penting yang perlu diperhatikan, maka dari itu pihak Kecamatan Ujungberung telah mengajukan tambahan alat perekaman E-KTP kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
4. Untuk mengatasi jaringan yang teputus dari pusat maka perlu ada koordinasi dengan pemerintahan pusat yaitu Kementerian Dalam Negeri untuk mengatasi permasalahan terganggunya situs web pusat.
5. Dengan adanya kerusakan pada mesin antrian yang mengakibatkan Kurang tertibnya masyarakat dalam mengantri untuk menerima pelayanan. Maka pihak kecamatan menugaskan petugas Trantib untuk membantu menertibkan masyarakat dalam mengantri.