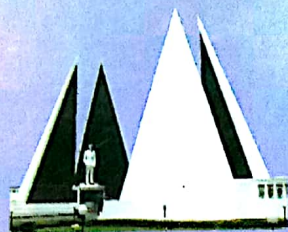


**Jurnal**



**Dukcapil**

**KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL**

**Bertha Lubis**

PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM MEMBUAT  
AKTE KELAHIRAN DI KECAMATAN WANAYASA  
KABUPATEN PURWAKARTA PROVINSI JAWA BARAT

**Anya Risnawati Soerya Putri**

EFEKTIVITAS PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN CATATAN SIPIL DALAM PENERBITAN KTP EL  
DI KABUPATEN BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT

**H. Yana Sahyana**

PELAKSANAAN REGISTRASI PENDUDUK  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SUMEDANG PROVINSI JAWA BARAT  
(STUDI REGISTRASI MIGRASI PENDUDUK  
DI WILAYAH PROYEK WADUK JATIGEDE)

**Gradiana Tefa dan Stefie Hendric Alexander L.**

ANALISIS KEBIJAKAN KEPENDUDUKAN  
DALAM MENYONGSONG BONUS DEMOGRAFI 2030

**Nunung Munawaroh**

PERANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
DALAM PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK  
(E-KTP) DI WILAYAH KABUPATEN BANDUNG BARAT  
PROVINSI JAWA BARAT  
(STUDI KASUS DI KECAMATAN PADALARANG)

*Jurnal Dukcapil*

Vol. 4

No. **1**

Hlm. 1 — 84

Sumedang, Juni 2015

ISSN 2355-0872



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
FAKULTAS MANAJEMEN PEMERINTAHAN  
INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI**

# Jurnal Dukcapil

## KEPENDUDUKAN DAN CACATAN SIPIL

*Jurnal Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil)* adalah wadah informasi bidang kependudukan dan catatan sipil berupa hasil penelitian, studi kepustakaan, maupun tulisan ilmiah terkait. Pertama terbit pada 2013 dengan frekuensi terbit tengah tahunan: Juni dan Desember

### SUSUNAN REDAKSI

#### PEMBINA

Prof. Dr. H. Ermaya Suradinata, SH, M.Si

#### PENASEHAT

Prof. Dr. H. Khasan Effendy, M.Pd  
Dr. Bambang Supriyadi, BE, M.Si

#### PENANGGUNG JAWAB

H. Yana Sahyana, SH, M.Si

#### PIMPINAN REDAKSI

Drs. Zulkarnaen Ilyas, MM

#### SEKRETARIS

Mgs. Ismail, S.Pd, M.Si  
Serly Wulandari, S.IP

#### MITRA BESTARI/NARASUMBER

Prof. Dr. Tjahya Supriatna, SU (IPDN)  
Prof. Dr. Dede Mariana, M.Si (UNPAD)  
Dr. Bambang Supriyadi, BE, M.Si (IPDN)

#### TIM REDAKSI

Dr. Drs. Udaya Madjid, M.Pd  
Dra. Hj. Susilawati, M.Pd

#### STAF REDAKSI

Mulyana, S.Sos  
Dedi Kusmana, S.Sos  
Ipong Ramnasih, S.Sos  
Lilis Yuningsih  
Udin, SE

**PERANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
DALAM PELAYANAN PEMBUATAN  
KARTU TANDA PENDUDUK (E-KTP)  
DI WILAYAH KABUPATEN BANDUNG BARAT  
PROVINSI JAWA BARAT  
(Studi Kasus di Kecamatan Padalarang)**

**Nunung Munawaroh  
Institut Pemerintahan Dalam Negeri**

*ABSTRACT*

*Service Creation of e-KTP At Head Office Padalarang West Bandung regency  
With Indicators: Procedures Making the e-ID card is the provision of services  
in accordance with the applicable procedures, quality peayanan Making the  
e-ID card is the ability of employees in record e-ID, time of completion creation  
of e-ID card that targets a specified time and cost of services Making e-ID card  
and also to determine the factors inhibiting service of the creation of e-ID card  
at the District Office Padalarang West B3andung regency, with indicators of  
printing e-KTP will be undertaken at the central government, frequent power  
outages in West Bandung regency and the lack of means of recording of e-ID  
card.*

*Analysis of the data used is qualitative data analysis that begins with data  
collection process simplification, data presentation and conclusion. In this  
study using techniques of data collection by conducting a literature study, field  
study is to collect data through interviews to obtain more detailed information  
in accordance with what is needed in research.*

*The results were obtained at the overall picture that services the manufacture  
of e-ID in the District Office, West Bandung regency Padalarang employee  
services that results service procedures creation of e-ID card that is already  
running with good views of the procedure in which the camat give undagan  
and no. sequence to the community to record e-KTP, quality peayanan creation  
of e-ID card is already running with good views of the ability of employees in  
providing services to people who record the e-ID card and the turnaround time  
of service creation of e-ID cards have not been going well for masi number of  
people who do not record e-KTP*

**Keywords:** *Public Services*

### ABSTRAK

**P**embuatan e-KTP Di Kantor Camat Padalarang Kabupaten Bandung Barat Dengan Indikator: Prosedur Pelayanan Pembuatan e-KTP yaitu pemberian pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang berlaku, kualitas pelayanan Pembuatan e-KTP yaitu kemampuan pegawai dalam merekam e-KTP, Waktu penyelesaian pembuatan e-KTP yaitu target waktu yang ditentukan dan biaya Pelayanan Pembuatan e-KTP dan juga untuk mengetahui faktor-faktor penghambat pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Camat Padalarang Kabupaten Bandung Barat, dengan indikator percetakan e-KTP yang dilakukan di pemerintah pusat, sering padamnya listrik di Kabupaten Bandung Barat dan kurangnya alat perekaman e-KTP.

Analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini menggunakan tehnik pengumpulan data dengan melakukan studi kepustakaan, studi lapangan yaitu dengan melakukan pengumpulan data melalui kegiatan wawancara untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas sesuai dengan yang di butuhkan dalam penelitian.

Dari hasil penelitian diperoleh gambaran secara keseluruhan bahwa pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Camat Padalarang Kabupaten Bandung Barat hasil pelayanan pegawai yaitu prosedur pelayanan pembuatan e-KTP yaitu sudah berjalan dengan baik dilihat dari prosedur yang di mana pihak camat memberikan undangan dan no. urut kepada masyarakat untuk merekam e-KTP, kualitas pelayanan pembuatan e-KTP sudah berjalan dengan baik dilihat dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang merekam e-KTP dan waktu penyelesaian pelayanan pembuatan e-KTP belum berjalan dengan baik karena masi banyaknya masyarakat yang belum merekam e-KTP

**Kata kunci:** Pelayanan Masyarakat.

### PENDAHULUAN

**B**irokrasi merupakan manifestasi dari pemerintahan secara fungsional, di mana berdasarkan sejarah kenegaraan universal pada mulanya tugas pemerintahan tidaklah banyak, sebatas sebagai penjaga malam. Dengan kata lain, hanya memelihara ketertiban dan keamanan. Namun dalam rangka menjalankan misi welfare state sebagai paham modern, ditopang dengan jumlah penduduk yang terus berkembang, terjadi pergeseran konsentrasi fungsi pemerintahan; dari sebatas memelihara keamanan dan ketertiban beralih konsentrasi sebagai pelayanan publik yang berorientasi pada tujuan kesejahteraan masyarakatnya, termasuk Indonesia. Sesuai dengan amanat Undang Undang Dasar 1945 alinea ke IV yang menyebutkan bahwa upaya untuk menciptakan kesejahteraan umum, dibutuhkan intervensi negara. Kesejahteraan umum dalam hal ini memiliki makna sejauh manakah negara melalui pemerintah dan alat

birokrasinya mampu memberdayakan masyarakatnya sebagai komunitas yang mandiri dan sejahtera.

Fungsi birokrasi sebagai lembaga yang menjalankan fungsi pemberdayaan dan fungsi pelayanan guna menopang berbagai program tersebut di atas, tidak lepas dari gangguan dan tantangan, terutama dari internal birokrasi itu sendiri. Dalam pandangan sebagian masyarakat, birokrasi identik dengan sifat malas, lamban, angkuh, berbelit-belit, sarang korupsi, kolusi dan nepotisme yang mengakibatkan birokrasi itu kurang produktif. Tidak bisa dipungkiri memang, karena dalam kenyataannya masih ada pelanggaran dan penyimpangan yang sifatnya kontraproduktif sehingga mengakibatkan program-program pemberdayaan menjadi sebatas nama tanpa makna. Program yang diperuntukkan untuk kepentingan masyarakat luas pada akhirnya hilang tidak berbekas akibat pelaksanaan yang tidak sesuai serta adanya penyelewengan oleh sebagian oknum untuk kepentingan diri sendiri dan kelompoknya. Sebagai abdi negara sekaligus sebagai abdi masyarakat, birokrasi dituntut untuk merubah stigma yang dahulu ingin dilayani, kini harus melayani meskipun hal tersebut tidak mudah dan butuh waktu yang tidak singkat.

Salah satu pelaksana birokrasi, adalah dalam pelaksanaan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Pada dasarnya sistem administrasi kependudukan merupakan sub sistem dari sistem administrasi Negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan, peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperanserta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan dan statistik peristiwa kependudukan, dukungan terhadap perencanaan pembangunan sistem administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian pelayanan publik tanpa diskriminasi.

Sejalan dengan arah penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sebagai sub-sub sistem pilar dari administrasi kependudukan perlu ditata dengan sebaik-baiknya agar dapat memberikan manfaat dalam perbaikan pemerintahan dan pembangunan.

Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah kabupaten/kota di mana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk. Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk merasa mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

Kemajuan teknologi yang sangat cepat mengharuskan instansi mengikuti perkembangan teknologi, untuk itu suatu instansi membutuhkan suatu sistem informasi yang mendukung kebutuhan instansi pemerintah dalam menciptakan efisiensi dan efektivitas kerja maupun dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan suatu sistem informasi administrasi kependudukan maka pengolahan data akan lebih mudah dan efisien. Kita bisa mengolah data-data yang bersangkutan dengan pengurusan kependudukan di suatu daerah.

Pertambahan jumlah penduduk di Indonesia semakin meningkat, begitu pula dengan pertambahan jumlah penduduk di Kabupaten Bandung Barat. Jumlah penduduk yang banyak menyebabkan permohonan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) semakin banyak pula. Dengan jumlah petugas yang masih sedikit berakibat proses pembuatan E-KTP semakin lama. Selain itu, kesalahan dalam pemasukan data kependudukan juga tidak jarang terjadi dilakukan karena minimnya jumlah petugas.

Setiap warga negara dewasa (minimal usia 17 tahun) wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) sebagai bukti identitas diri seseorang sekaligus mendapatkan pengakuan yang sah dari negara sebagai penduduk yang sah dengan diberikannya NIK yang merupakan singkatan Nomor Induk Kependudukan. Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di wilayah Kabupaten Bandung Barat dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. Berdasarkan pengamatan awal penulis dapat diketahui bahwa pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat kurang berjalan maksimal dan optimal salah satunya adalah terkait masalah jalur birokrasi yang sangat rumit dan terlalu banyak prosedurnya.

Permasalahan lain dalam pembuatan E-KTP adalah waktu penyelesaian yang lama, meskipun dalam peraturan yang telah ditentukan hanya selesai dalam kurun waktu 1 sampai 2 hari, namun dalam kenyataannya baru selesai dalam waktu berminggu-minggu bahkan berbulan-bulan. Selain masalah tersebut banyak warga yang kurang mengetahui prosedur pembuatan E-KTP sehingga banyak masyarakat yang tidak mengerti akhirnya menggunakan jasa calo. Demikian halnya dengan hal transparansi biaya pelayanan pembuatan E-KTP seringkali tidak jelas sehingga biaya yang besar dikeluarkan masyarakat dari yang seharusnya karena ada pihak-pihak tertentu yang mengambil keuntungan selain adanya pungli atau pungutan liar.

Berdasarkan beberapa hal tersebut di atas penulis tertarik untuk mengkaji dan menuangkan masalah peranan birokrasi dalam dalam hal pengurusan Kartu Tanda Penduduk bentuk skripsi dengan judul: "Peranan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Wilayah Kabupaten Bandung Barat."

Dari uraian latar belakang penelitian di atas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah dampak penerapan E-KTP terhadap administrasi kependudukan di Kabupaten Bandung Barat?
2. Siapakah yang merasakan dampak penerapan E-KTP dalam kaitannya dengan administrasi kependudukan di Kabupaten Bandung Barat?
3. Bagaimana tanggapan masyarakat setelah E-KTP diterapkan?

### **TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dampak penerapan E-KTP terhadap administrasi kependudukan di Kabupaten Bandung Barat.
2. Untuk mengetahui siapa saja yang merasakan dampak penerapan E-KTP yang berkaitan dengan administrasi kependudukan di Kabupaten Bandung Barat.
3. Untuk mengetahui tanggapan masyarakat terhadap penerapan E-KTP di Kabupaten Bandung Barat.

### **MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai masalah pemerintahan tentang dampak penerapan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) terhadap administrasi kependudukan di Kabupaten Bandung Barat.
2. Menambah ragam penelitian yang sudah ada dan sebagai tambahan bacaan dan referensi.

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP)**

Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) adalah suatu kartu tanda penduduk yang dibuat dari mesin elektronik dan ditulis dengan data digital.

e-KTP ini sengaja diadakan untuk mempermudah pemerintah dalam mengambil data penduduk, karena dengan e-KTP pemerintah bisa langsung melihat data dari KTP elektronik tersebut tanpa harus menunggu data yang harus disensus terlebih dahulu.

Fungsi e-KTP sebagai berikut:

1. Sebagai identitas diri.
2. Berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin rekening ke bank dan sebagainya.
3. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP.

## ADMINISTRASI

Banyak pengertian administrasi yang dikemukakan oleh para ahli administrasi, ada pengertian administrasi secara luas dan ada pengertian administrasi secara sempit, dan bahkan ada yang mengartikan sebagai proses sosial.

Dalam pengertian yang luas menurut Musanef (1996: 1) dalam bukunya *Manajemen Kepegawaian di Indonesia* menyebutkan bahwa:

"Administrasi adalah kegiatan sekelompok manusia melalui tahapan-tahapan yang teratur dan dipimpin secara efektif dan efisien, dengan menggunakan sarana yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam implementasinya, administrasi berkembang dan mempunyai tugas-tugas yang biasa disebut sebagai fungsi administrasi di antaranya adalah fungsi perencanaan, pengorganisasian sampai dengan fungsi pengawasan". (Musanef, 1996: 1).

Sedangkan dalam pengertian sempit, yang dikemukakan oleh Soewarno Handyaningrat (1996: 2), dalam bukunya "Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen" menyebutkan bahwa:

"Administrasi adalah suatu kegiatan yang meliputi catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik menetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan". (Soewarno Handyaningrat, 1996: 2).

Menurut Prajudi dalam bukunya yang berjudul *Administrasi dan Manajemen Umum* mengemukakan sebagai berikut: Administrasi adalah suatu sistem atau sistem yang tertentu, yang memerlukan *input*, transportasi, pengolahan dan *output* tertentu. Sedangkan menurut Sondang P. Siagian dalam bukunya yang berjudul *Filsafat Administrasi*, mengemukakan pengertian administrasi sebagai berikut:

"Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya". (Siagian, 1997: 3).

Dari beberapa pengertian administrasi dari para ahli di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

Administrasi adalah keseluruhan proses rangkaian pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha bersama demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Meskipun rumusannya sederhana, pengertiannya tetap mempunyai cakupan yang luas, yaitu seluruh proses kegiatan yang berencana dan melibatkan seluruh anggota kelompok. Dalam administrasi juga dibutuhkan *input*, transportasi, pengolahan dan *output* tertentu.

## ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Penataan administrasi direkomendasikan untuk penyelenggaraan registrasi penduduk termasuk pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK). Dalam pelaksanaan sistem ini, semua penduduk baik Warga Negara Indonesia (WNI) maupun warga Negara Asing (WNA) yang mengalami kejadian vital atau perubahan status kependudukannya harus mendaftarkan diri atau mencatatkan perubahan status tersebut kepada para petugas yang ditunjuk oleh negara. Dengan adanya sistem ini, pemerintah akan memperoleh kemudahan dalam mengatur bentuk-bentuk pelayanan publik lainnya misalnya dibidang pendidikan, kesehatan dan sebagainya.

Dalam peraturan pemerintah pada Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang dimaksud dengan Administrasi kependudukan adalah:

"Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui program pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain ". (UU No. 23 Tahun 2006).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kabupaten Bandung Barat. Provinsi Jawa Barat.

## BENTUK PENELITIAN

Adapun bentuk penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan kenyataan yang penulis teliti sebagai rangkaian kegiatan atau proses menjalankan informasi sewajarnya dalam kehidupan suatu objek, yang dihubungkan dengan pemecahan masalah yang baik dari sudut pandang teoritis maupun praktis.

## TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data yang akan di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi kepustakaan (librari study)  
Adalah dengan mengkaji perundang-undangan maupun buku yang sesuai dengan permasalahan yang di teliti dalam penelitian ini.
2. Studi dokumentasi (dokument study)  
Adalah dengan mengkaji dengan berbagai dokumen-dokumen resmi pemerintah dan arsip-arsip yang dapat menunjang penelitian ini tentunya yang berhubungan dengan permasalahan yang di teliti.
3. Studi lapangan (observasi study)  
Adalah mencari data di lapangan dengan melakukan wawancara.

## ANALISIS DATA

Analisis data yang sangat penting dalam suatu penelitian karena di dalam analisis data yang di lakukan pengorganisasian terhadap data yang terkumpul di lapangan. Adapun anilisa data yang di pergunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Sesuai dengan tipe penelitian yaitu deskriptif, maka setelah data yang terkumpul, proses selanjutnya adalah penyederhanaan data yanag di peroleh ke dalam bentuk yang mudah di baca, dipahami dan di interpretasi yang pada hakekatnya merupakan upaya peneliti untuk mencari jawaban atas permasalahan yang telah di rumuskan.

Data yang di peroleh selanjutnya di analisis secara kualitatif artinya dari data yang di peroleh di lakukan pemaparan serta interpretasi secara mendalam.

Data yang ada di analisis serinci mungkin sehingga di harapkan dapat di peroleh kesimpulan yang memadai yang bisa di generalisasikan. Teknik analisis yang di gunakan adalah dengan menggunakan model interaktif. Dalam model analisis ini terdapat tiga komponen analisis yaitu reduksi data, salinan data dan penarikan kesimpulan. Miles dan huberman (2007: 16) mengemukakan bahwa dalam anlisa data deskriptif kualitatif mencakup yaitu:

1. pengumpulan data yaitu data pertamam atau data mentah yang di kumpulkan dalam satu penelitian.
2. penyederhanan data (data reduction) adalah memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan membuat abstraksi, mengubah data mentah yang dikumpulkan.

3. penyajian data (*data display*) yaitu sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan, pengambilan data ini membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisis atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.
4. penarikan kesimpulan/verifikasi yaitu saling berhubungan pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar, untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sebagaimana telah disebutkan dalam undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, mengamanatkan bahwa setiap penduduk hanya diperbolehkan mempunyai satu kartu tanda penduduk dan dipergunakan sebagai bukti pelayanan publik pada instansi pemerintah, pemerintah daerah, lembaga perbangkan dan swasta. Untuk optimalisasi penerapan kartu tanda penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik, perlu penetapan saat pemberlakuan kartu tanda penduduk Elektronik secara nasional di seluruh wilayah negara kesatuan republik indonesia.

Seperti yang telah di kemukakan sebelumnya, bahwa yang menjadi objek penelitian ini adalah persepsi masyarakat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP di kantor camat padalarang Kabupaten Bandung Barat dengan beberapa fokus penelitian yang telah penulis kemukakan pada bab terdahulu, maka dapat dilihat pada penyajian data dan pembahasan hasil penelitian berikut ini.

### PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI KANTOR CAMAT PADALARANG KABUPATEN BANDUNG BARAT

Pelayanan pembuatan e-KTP sangat hal yang dibutuhkan oleh masyarakat, apalagi pelayanan merupakan suatu kebutuhan yang harus di rasakan oleh masyarakat yang ada di kantor camat padalarang, adanya peran camat untuk memberikan pelayanan yang baik sangat di harapkan oleh masyarakat memberikan pelayanan yang cepat dan tidak memperlambat waktu dalam pelayanan yang menjadi prioritas untuk masyarakat terhadap pembuatan e-KTP yang ada di kantor camat padalarang kotasamarinda. mengingat bahwa e-KTP sebagai identitas resmi penduduk merupakan bukti diri yang berlaku di seluruh wilayah negara kesatuan republik indonesia dan semata-mata dalam rangka untu mewujudkan kepemilikan satu kartu tanda penduduk untuk satu penduduk sehingga di perlukan kode keamanan dan

rekaman elektronik data sehingga di perlukan kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan untuk masarakat yang berbasis nomor induk kependudukan.

Untuk mewujudkan kepemilikan satu kartu tanda penduduk untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan sangat diperlukan oleh masarakat sebagai tanda bukti yang resmi yang dapat diakui keberadaan mereka bertempat tinggal sehingga akan memberikan kemudahan terhadap masarakat yang ada, maka di perlukan pembuatan kartu tanda penduduk untuk masarakat supaya pemerintah mudah melakukan pendataan terhadap penduduk yang ada baik secara nasional tersebut.

### **PROSEDUR PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP**

Dalam pemberian pelayanan hendaknya prosedur yang ada di buat sesederhan mungkin. Kesederhanaan yang di maksud di sini yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan yang ada diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah di laksanakan oleh masarakat yang menerima pelayanan prosedur tidak di maksud untuk mempersulit atau bahkan menghambat pelaksanaan pelayanan. Prosedur yang sederhana tentunya akan mempermudah segala kegiatan pelaksanaan pelayanan guna mencapai tujuan tercapainya yang prima untuk masarakat yang ada.

Adanya prosedur pelayanan yang baik akan memberikan terhadap peningkatannya dalam pelayanan yang bisa di rasakan oleh masarakat secara langsung, sehingga masarakat yang ada tidak merasa pusing terhadap pelayanan yang di lakukan oleh kecamatan yang ada.

Jadi dalam hal ini penulis ingin melihat persepsi masarakat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP yang di ambil prosedur pelayanan e-KTP, yang ada di kantor camat padalarang Kabupaten Bandung Barat.

Berikut wawancara dengan bapak muhamad selaku warga yang ada di kantor camat padalarang memberikan tanggapannya mengenai prosedur pelayanan e-KTP, Beliau mengatakan bahwa:

"Pelayanan dalam pembuatan e-KTP yang ada di kantor saat ini sudah berjalan sesuai dengan prosedur yang sudah di tentukan oleh pihak kecamatan, yang di mana kami mendapat pemanggilan satu persatu yang sesuai dengan nomor urut peserta yang di berikan oleh pihak kecamatan dan aturan seperti ini kami selaku warga yang ada harus mentaati prosedur seperti ini walaupun kami menunggu nomor yang di panggil oleh pihak pegawai yang ada, bahwa ini langkah yang sangat efektif yang

dilakukan oleh pihak kecamatan tersebut untuk memberikan pelayanan yang baik dan mudah untuk kami selaku warga yang datang mengurus pembuatan e-KTP." (Wawancara September 2015).

Berdasarkan wawancara dengan bapak muhamad selaku warga kecamatan padalarang yang datang ke kantor kecamatan, terhadap prosedur pelayanan e-KTP dari informasi yang di dapat sudah berjalan dengan baik yang di mana warga akan mendapat nomor urut sesuai yang di berikan oleh pihak kecamatan dan akan di panggil satu-persatu.

Berikut wawancara penulis dengan Bapak Muhammad Fahmi S.sos. M.Si selaku camat padalarang yang memberikan tanggapannya mengenai prosedur pelayanan pembuatan e-KTP:

"Kami selaku camat dan para pegawai yang ada harus memberikan yang terbaik terhadap pelayanan kepada masyarakat, prosedur sudah berjalan dengan baik saat ini seperti masyarakat mendapat nomor urut pada saat pemanggilan penduduk wajib e-KTP sehingga masyarakat akan di panggil melakukan perekaman e-KTP dengan cara ini untuk mempermudah terhadap pelayanan agar tidak terjadi perebutan pada saat perekaman e-KTP sehingga masyarakat yang datang tinggal tunggu nomor panggilan saj, sehingga untuk melakukan data base yang ada mudah dilakukan oleh pegawai yang terdaftar dalam database kependudukan untuk selanjutnya akan melakukan perekaman e-KTP." (Wawancara september 2015).

Berdasarkan wawancara dengan bapak camat bahwa prosedur pembuatan e-KTP sudah di jalankan dengan baik, karena sudah mengikuti aturan-aturan yang sudah di tentukan yaitu membawa undangan dari kecamatan, membawa fotokopi KK (Kartu Keluarga) dan KTP (Kartu Tanda Penduduk), dan melanjutkan perekaman e-KTP yang di mana akan mengikuti nomor urut yang sudah di tentukan dan menunggu pemanggilan dari pegawai, sehingga prosedur pelayanan dalam pembuatan e-KTP saat ini sudah berjalan dengan baik.

Berikut wawancara saya dengan Ibu Sri Mulyati warga kelurahan mugerejo yang datang mengurus e-KTP di kantor camat, Biliau mengatakan bahwa:

"Pelayanan dalam pembuatan e-KTP saat ini cukup jelas bahwa di mana kami yang datang di kantor camat padalarang untuk mengurus e-KTP para pegawainya langsung menerima kami dengan baik bahwa para pegawai memberikan pengarahan kepada kami tentang prosedur pembuatan e-KTP dan juga pelayanan yang di berikan oleh pegawai sangat baik sekali karena mereka dalam memberikan layanan tidak berbelit-belit" (Wawancara September 2015)

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu sri mulyati bahwa pelayanan yang di berikan oleh pegawai dalam pembuatan e-KTP sangat baik sekali karena mereka tidak membuat warga bingung dalam proses pembuatan e-KTP karena pegawai langsung melayani masyarakat dalam pembuatan e-KTP ini dengan persyaratan yang sudah di tentukan yaitu dengan membawa undangan dari kecamatan, foto kopi KK dan KTP.

### **KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP**

Kualitas pelayanan adalah merupakan salah satu cara untuk mengetahui tinggi rendahnya pelayanan pembuatan pembuatan e-KTP dapat di lihat dari sejauh mana pelayanan yang di lakukan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan kualitas yang baik.

Jadi dalam hal ini penullis ingin mellihat kinerja pegawai di lihat dari kualitas pelayanan pembuatan e-KTP yang di ambil dari hasil pelayanan pegawai dalam perekaman e-KTP.

“Dalam pembuatan e-KTP yang ada di kantor camat saat ini sudah sesuai dengan petunjuk yang ada karena dalam proses pembuatan e-KTP harus mengikuti aturan-aturan yang sudah di tentukan oleh pemerintah karena ketika kita melanggar petunjuk yang di berlakukan oleh pemerintah maka dalam pembuatan e-KTP pun akan ikut salah juga, maka dari itu saya melihat bahwa para pegawai disini dalam memberikan pelayanan pembuatan e-KTP sudah sesuai dengan petunjuk karena mereka memberikan pelayanan sesuai dengan petunjuk seperti melakukan perekaman e-KTP mulai dari pemotretan hingga sampai tanda tangan. (Wawancara September 2015).

“Tolak ukur penilaian ketentuan pelayanan pembuatan e-KTP melalui ketetapan waktu pegawai datang ke kantor untuk memberikan pelayanan dalam mengurus atau merekam e-KTP (Wawancara, September 2015).

Berdasarkan wawancara dengan bapak budi selaku staf kecamatan menyatakan bahwa tolak ukur penilaian ketentuan pelayanan pembuatan e-KTP tergantung dari kehadiran pegawai dan pelayanan yang di lakukan oleh pegawai sehingga dengan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai melalui bekerja keras maka hasilnya dapat kita rasakan dan memuaskan.

Berikut wawancara pennulis dengan ibu Hj. Nunung Puspita Ningrum selaku sekretaris camat padalarang yang memberikan tanggapannya mengenai tingkat kkehadiran pegawai di mana beliau menyatakan bahwa:

“Pegawai sangat cukup rajin dalam kehadirannya, sehingga masyarakat pun yang datang hendak mengurus e-KTP cepat di layani. Tidak ada pula kendala dan hambatan yang berarti.” (Wawancara, September 2015).

Berdasarkan wawancara dengan ibu Hj. Nunung Puspita Ningrum bahwa pegawai yang berada di kecamatan padalarang Kabupaten Bandung Barat mengikuti aturan-aturan yang ada di kantor camat padalarang di buktikan dengan datang ke kantor tepat pada waktunya, rajin menyelesaikan pekerjaan.

### **WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP**

Waktu penyelesaian pekerjaan adalah merupakan ketetapan waktu dalam penyelesaian suatu kegiatan oleh sebab itu ketetapan waktu dapat di lihat dari sesuai tidaknya penyelesaian pekerjaan dengan waktu yang di rencanakan. Pelaksanaan pekerjaan pegawai kecamatan padalarang yang di target dengan waktu berhubungan dengan kinerja pegawai kecamatan padalarang dalam hal penyelesaian pekerjaan sesuai dengan waktu yang di tetapkan, sebagaimana wawancara antara penulis dengan pihak kecamatan.

Berikut wawancara penulis dengan bapak selaku staf kecamatan padalarang mengenai waktu penyelesai pembuatan e-KTP:

“Bahwa penyelesaian pembuatan e-KTP belum sesuai dengan target waktu karena masih banyak masyarakat yang belum melakukan perekam e-KTP sedangkan yang wajib di rekam delapan puluh ribu lebih tetapi faktanya yang sudah di rekam baru lima ribu lebih KTP yang sudah jadi.”

Dari hasil wawancara dengan bapak taufik rahman bahwa dalam penyelesaian pembuatan e-KTP belum sesuai dengan target waktu karena masih banyak masyarakat yang belum melakukan perekaman e-KTP dan juga tidak adanya alat pencetakan e-KTP di daerah atau di tiap-tiap kantor kecamatan sehingga dalam penyelesaian e-KTP ini melenceng dari waktu yang sudah di targetkan.

### **BIAYA PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP**

Biaya pelayanan adalah merupakan suatu upah yang di berikan oleh seseorang kepada pekerja dan juga merupakan suatu penghargaan oleh seseorang atas pelayanan yang di lakukan.

Biaya pelayanan pembuatan e-KTP kecamatan padalarang Kabupaten Bandung Barat dapat kita ketahui sebagai mana wawancara antara penulis dengan pihak kecamatan.

Berikut Wawancara saya dengan ibu suryani SE selaku kepala bidang Bagian Umum mengenai biaya pelayanan pembuatan e-KTP.

“Dalam proses pembuatan e-KTP maupun KK (Kartu Keluarga) tidak ada pungutan biaya sepeserpun yang di lakukan oleh pegawai karena dalam pembuatan e-KTP maupun KK (Kartu Keluarga) ada peraturan wali

Kabupaten Bandung Barat Nomor 31 Tahun 2006 tentang dasar hukum pembebasan biaya dalam pembuatan e-KTP." (Wawancara September 2015).

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu suryati SE, bahwa dalam pembuatan e-KTP tidak dilakukan pemungutan biaya terhadap masyarakat yang sedang membuat e-KTP, karena sudah ada peraturan wali Kabupaten Bandung Barat nomor 31 Tahun 2006 tentang dasar hukum pembebasan biaya dalam pembuatan e-KTP ketika ada seorang pegawai yang melakukan pungutan liar terhadap masyarakat berarti dia melanggar peraturan walikota.

### **FAKTOR PENGHAMBAT PEMBUAT E-KTP**

#### **► Percetakan e-KTP yang dilakukan di Pemerintah Pusat.**

Percetakan e-KTP yang dilakukan di pemerintah pusat merupakan salah satu faktor penghambat, karena di mana Pemerintah daerah tidak bisa memproses secara cepat pembuatan e-KTP tersebut karena terkendala dengan alat percetakan e-KTP yang tidak dimiliki oleh pemerintah daerah dan hanya di pemerintah pusat saja.

Sehingga dengan tidak adanya alat percetakan e-KTP yang dimiliki oleh pemerintah daerah, atau pihak kecamatan padalarang hanya bisa melakukan perekaman e-KTP yang sudah dilakukan oleh kecamatan padalarang Kabupaten Bandung Barat langsung di kirim ke pemerintah pusat dan pemerintah pusatlah yang berwenang untuk melakukan percetakan e-KTP dan pemerintah daerah hanya bisa menunggu hasil percetakan e-KTP yang dilakukan oleh pemerintah pusat dan juga menunggu kiriman dari pemerintah pusat untuk di bagi kepada masyarakat.

#### **► Faktor Sering Padamnya Listrik**

Dengan sering padamnya listrik di Kabupaten Bandung Barat menjadi pelayanan pegawai dalam hal kualitas pekerjaan pegawai, dan juga kuantitas pegawai menjadi menurun, karena penyelesaian pekerjaan dalam jumlah yang di targetkan menjadi berkurang.

Pelayanan terhadap masyarakat menjadi terganggu dan pekerjaan pegawai menjadi bertambah banyak di saat memulai pekerjaan di saat listrik sudah normal kembali, inilah yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan pembuatan e-KTP.

Terjadinya pemadaman listrik yang tidak menentu menjadi kendala perekaman e-KTP, yang menggunakan fasilitas listrik yaitu alat perekam

seperti computer, alat iris mata dan tempat tanda tangan sehingga pemadam listrik yang terjadi di Kabupaten Bandung Barat menjadi faktor penghambat bagi pelayanan pegawai dalam menjalankann tugas yang telah di berikan kepada pegawai yang bersangkutan.

Dan juga alat perekam e-KTP yang ada di kantor camat padalarang Kabupaten Bandung Barat saat ini hanya memililki satu alat perekam e-KTP saja sedangkan masyarakat yang datang kekantor kecamatan untuk melakukan perekaman e-KTP sangat banyak sekali, sehingga waraga yang datang melakukan perekaman e-KTP harus sabar menunggu panggilan dari pihak kecamatan sesuai dengan nomor urut yang di berikan oleh camat padalarang tersebut, sehingga dalam mebuat e-KTP ini membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menyelesaikan pembuatan e-KTP.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian yang telah penulis kemukakan mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan pembuatan (e-KTP) di kantor kecamatan padalarang Kabupaten Bandung Barat, maka dapat di simpulkan bahwa:

1. Pelayanan pembuatan e-KTP, sudah berjalan dengan baik, di mana masyarakat mendapatkan undangan dari kecamatan untuk melakukan perekaman e-KTP dan juga masyarakat mendapatkan nomor antrian untuk menunggu pemanggilan dari pegawai kecamatan dan selanjutnya akan melakukan perekaman e-KTP.
2. Pelayanan pembuatan e-KTP sudah berjalan dengan baik di lihat dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam proses perekaman e-KTP, dan juga di lihat dari kerajinan pegawai datang ke kantor dengan tepat waktu untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin merekam e-KTP.
3. Penyelesaian perekaman e-KTP belum berjalan dengan baik di lihat dari tidak adanya target waktu yang di lakukan oleh camat padalarang, dan juga masih banyaknya masyarakat yang belum melakukan perekaman e-KTP.
4. Biaya pelayanan pembuatan e-KTP maupun KK (kartu keluarga), tidak di punggut biaya di karenakan adanya peraturan walikota samrinda nomor 31 Tahun 2006 tentang dasar hukum pembebasan biaya dalam pembuatan e-KTP.

Faktor penghambat dalam pembuatan e-KTP, dalam menjalankan pekerjaan pegawai kecamatan padalarang Kabupaten Bandung Barat sering terkendala karena adanya gangguan/hambatan seperti halnya perekaman e-KTP yang di lakukan di pemerintah pusat, karena camat tidak bisa menjamin e-KTP yang sudah di rekam bisa selesai dengan cepat, karena pihak kecamatan hanya bisa menunggu percetakan dari pemerintah pusat. Dan juga faktor seringnya pemadaman listrik di Kabupaten Bandung Barat mengakibatkan pelayanan perekaman e-KTP akan terhenti, di karenakan alat perekam e-KTP yang menggunakan tenaga listrik. Dang begitu juga dengan faktor kurangnya alat perekam e-KTP yang ada di kantor camat padalarang, yang di mana hanya memiliki satu alat perekam e-KTP saja, sedangkan ratusan warga yang datang tiap hari untuk melakukan perekaman e-KTP sehingga proses perekaman e-KTP terhambat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Amirudin, Zinal Asikin. 2006. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, 2005 *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gajah Mada Universitas Pres, Yogyakarta.
- Komarudin dan Tjuparaman, Yoke. 1995. *Kamus Istilah Karya Tulis Ilmiah*. Sinar Gragika Offset. Jakarta.
- Maleong, Lexi J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rasdakarya Bandung.
- Miles, Mathew. B. dan A. Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif*. Universitas Indonesia. Jakarta.

#### DOKUMEN:

- Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Wali Kabupaten Bandung Barat No. 31 Tahun 2006 tentang Dasar Hukum Pembebasan Biaya dalam Pembuatan KK dan KTP.