

Optimalisasi Pelayanan E-KTP Guna Meningkatkan Validitas Data Kependudukan Di Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang, Hasyim Adnan (Volume 1, Nomor 2, November 2021)

**Optimalisasi Pelayanan E-KTP Guna Meningkatkan Validitas Data Kependudukan Di Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang**

**Hasyim Adnan**

Prodi Administrasi Negara STISIP Banten Raya

[joadnan@gmail.com](mailto:joadnan@gmail.com)

**Abstrak**

Penelitian ini mengkaji tentang Optimalisasi Pelayanan e-KTP Guna Meningkatkan Validitas Data Kependudukan di Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Bagaimana pelayanan pengurusan pembuatan e-KTP di Kecamatan Majasari. (2) Hambatan-hambatan apa yang dihadapi dalam optimalisasi pelayanan e-KTP di Kecamatan Majasari (3) Upaya-upaya apa sajakah yang dilakukan untuk menanggulangi hambatan tersebut. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, yakni pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data yang bersifat induktif, dengan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan e-ktip guna meningkatkan validitas data kependudukan di kecamatan majasari kabupaten pandeglang sudah berjalan baik tapi belum maksimal karena masih terdapat banyak hambatan dan harus upaya lebih dalam mengoptimalkan pelaksanaannya.

**Kata Kunci:** Optimalisasi, Pelayanan, Kependudukan

**Abstract**

*This study examines the Optimization of e-KTP Services to Increase the Validity of Population Data in Majasari District, Pandeglang Regency. This study aims to find out (1) How is the service for making e-KTP in Majasari District. (2) What are the obstacles faced in optimizing e-KTP services in Majasari District (3) What are the efforts to overcome these obstacles. Qualitative method is a research method used to examine the condition of natural objects, where the researcher is the key instrument, namely data collection is carried out in a combined, inductive data analysis, with qualitative research results emphasizing meaning rather than generalization. The results showed that optimizing the e-KTP service in order to increase the validity of population data in the Majasari sub-district, Pandeglang Regency, had been going well but not yet maximized because there were still many obstacles and more efforts had to be made in optimizing its implementation.*

**Keywords:** Optimization, Service, Population

## Pendahuluan

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur pemerintahan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu “melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial”. Diterbitkannya Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, antara lain mengamanatkan pembangunan sistem administrasi kependudukan secara nasional. Pembangunan sistem ini merupakan hal penting karena tidak saja berpengaruh secara signifikan terhadap agenda pemerintah dalam pelayanan publik secara optimal. Dengan undang-undang tersebut, maka administrasi kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara.

Kecamatan Majasari terletak diantara perbatasan Kab. Pandeglang, Kec. Pandeglang, Kec. Banjar, Kec. Kaduhejo

dan Kabupaten Serang. Wilayahnya terdapat sebagian pusat pemerintahan Provinsi Banten. Wilayah kecamatan Majasari memiliki luas 2.033.632 Ha. Pemerintah Kecamatan Majasari sebagai salah satu instansi pemerintah serta merupakan instansi yang paling dekat dengan masyarakat.

Dalam hal ini berdasarkan Keputusan menteri pendayaan aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993 bahwa pelayanan dapat diartikan suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, maupun di daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan adalah dengan membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan, oleh karena itu maka tingkat kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila dikaitkan dengan masyarakat, maka masyarakat selaku pengguna jasa dapat merasakannya.

Optimalisasi adalah upaya meningkatkan kinerja pada suatu unit kerja ataupun pribadi yang berkaitan dengan

## Optimalisasi Pelayanan E-KTP Guna Meningkatkan Validitas Data Kependudukan Di Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang, Hasyim Adnan (Volume 1, Nomor 2, November 2021)

kepentingan umum, demi tercapainya kepuasan dan keberhasilan dari penyelenggaraan kegiatan tersebut. Menurut Winardi (1999: 363) Optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan sedangkan jika dipandang dari sudut usaha, Optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki.

Dari uraian tersebut diketahui bahwa optimalisasi hanya dapat diwujudkan apabila dalam pewujudannya secara efektif dan efisien. Dalam penyelenggaraan organisasi, senantiasa tujuannya diarahkan untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien agar optimal.

Pengertian umum tentang pelayanan diantaranya adalah “Pelayanan Umum (publik) adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah dalam bentuk jasa baik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” (Keputusan Menpan No. 81 Tahun 1993).

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Norman (1991: 14)

mengenai karakteristik tentang pelayanan, yakni sebagai berikut :

1. Pelayanan yang tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi;
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial;
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

e-KTP adalah *Electronic*-Kartu Tanda Penduduk merupakan Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaan berfungsi secara komputerisasi.

1. Asal kata : *Electronic*-KTP, atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik
2. Bentuk Fisik : Bahan *polyvinyl chloride* PVC
3. Tampilan : Hampir sama dengan Kartu Tanda Penduduk biasa ditambah *chip* sehingga berfungsi sebagai *smart card* terdapat foto digital dan tandatangan digital.
4. Isi : Nomor Induk Kependudukan (N.I.K.), Nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, jenis kelamin, agama, status perkawinan, golongan darah,

## Optimalisasi Pelayanan E-KTP Guna Meningkatkan Validitas Data Kependudukan Di Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang, Hasyim Adnan (Volume 1, Nomor 2, November 2021)

alamat, pekerjaan, kewarganegaraan, foto, masa berlaku, tempat dan tanggal dikeluarkan KTP, tandatangan pemegang KTP, Nama dan nomor induk pegawai pejabat yang menandatanganinya

5. Data Base : Semua *data base* penduduk ditampung dalam 1 *Database* Nasional

### Metode Penelitian

Metode adalah aspek yang sangat penting dan besar pengaruhnya terhadap berhasil tidaknya suatu penelitian, terutama untuk mengumpulkan data. Sebab data yang diperoleh dalam suatu penelitian merupakan gambaran dari obyek penelitian. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, yakni pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data yang bersifat induktif, dengan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Menurut Whitney dalam Moh. Nazir (2003: 23) bahwa metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif lebih spesifik dalam arti

mengarahkan perhatiannya pada beberapa aspek tertentu dari sasaran penelitian.

Pertimbangan penyusun menggunakan penelitian kualitatif ini yakni dalam menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda. Metode ini secara tidak langsung merupakan hakikat hubungan antara penelitian dan informan.

### Hasil dan Pembahasan

Pelayanan e-KTP di Kecamatan Majasari secara keseluruhan, meskipun ada yang mengatakan berjalan lancar, tetapi sebagian lain mengatakan ada hambatan seperti tentang tenaga operator. Operator yang bertugas harusnya selalu bergantian. SDM yang belum memadai, perangkat yang rusak. Kurangnya kualitas dan kuantitas tenaga pegawai, membuat pelayanan e-KTP harus antri. Pelayanannya kurang maksimal. Juga kesadaran warga akan e-KTP masih rendah, banyak warga yang belum mengerti tentang prosedur pembuatan e-KTP.

Hampir semua informan merasa yakin bahwa dengan program e-KTP ini dapat mencegah warga untuk memiliki KTP ganda (lebih dari satu), atau meminimalisir terjadinya KTP ganda. Hanya satu orang informan yang merasa tidak yakin akan hal tersebut.

## Optimalisasi Pelayanan E-KTP Guna Meningkatkan Validitas Data Kependudukan Di Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang, Hasyim Adnan (Volume 1, Nomor 2, November 2021)

Hampir semua informan mengatakan belum semua warga di Kecamatan Majasari melakukan perekaman data e-KTP. Hal ini dikarenakan karena beberapa faktor seperti faktor usia yang sudah lanjut/udzur, sedang bekerja di luar Kabupaten. Terlihat dari data yang masuk 7.504 orang belum memiliki e-KTP, sedangkan di Majasari banyak yang bekerja di luar Propinsi. Data yang kurang akurat karena data yang sudah ada tidak sesuai dengan data yang warga miliki, contohnya status perkawinan. Sebagian warga belum mendapatkan NIK, karena tidak terdata. Juga karena warga tidak tahu tentang e-KTP. Serta kurangnya sosialisasi tentang e-KTP.

Dari data yang di dapat jumlah masyarakat wajib e-KTP terhitung di bulan juli 2015 ada 33.300 orang, yang sudah memiliki e-KTP berjumlah 26.497 orang, sedangkan yang belum memiliki e-KTP berjumlah 7.504 orang.

Petugas/SDM untuk pelayanan e-KTP di Kecamatan Majasari ada yang mengatakan sudah cukup memadai baik kualitas maupun kuantitasnya. Mungkin karena sebelumnya pun petugas e-KTP diberikan Bimtek oleh Pemda setempat. Tapi mayoritas informan mengatakan belum cukup memadai baik kualitas maupun kuantitasnya, masih sedikitnya pegawai Kecamatan Majasari maupun

petugas SDM untuk pelayanan e-KTP, belum terlatihnya para petugas e-KTP dalam menggunakan alat-alat untuk membuat e-KTP, secara rutinitas masih kurang.

Bila di kemudian hari pembuatan e-KTP ini ternyata dipungut biaya, mayoritas informan mengatakan tidak setuju, tidak layak, karena sudah ada program dari pusat. Hanya dua tiga orang mengatakan boleh saja tidak masalah, yang penting tarifnya disesuaikan dengan keadaan warga sekitar atau masih bisa dijangkau oleh kalangan masyarakat bawah. Kalau itu sudah peraturan pemerintah, warga hanya bisa menerima keputusan meskipun terasa berat untuk pungutan itu sendiri.

Hampir semua informan sepakat mengatakan bahwa pelayanan e-KTP yang dijalankan sekarang ini masih ada kekurangannya, seperti perekaman yang agak lama, dapat dilihat dari lamanya antrian dalam pembuatan e-KTP, mungkin lokasi ruangan yang sempit atau terbatasnya mesin/peralatan. Belum sesuai karena masih ada warga yang belum melakukan perekaman e-KTP, termasuk masih banyak warga yang belum melakukan perekaman data karena tidak dapat surat panggilan. Jadwal e-KTP dan honorinya tidak sesuai dengan yang dilaksanakan. Waktu pembuatannya kurang sesuai, jadwal waktu tidak sesuai dengan

## Optimalisasi Pelayanan E-KTP Guna Meningkatkan Validitas Data Kependudukan Di Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang, Hasyim Adnan (Volume 1, Nomor 2, November 2021)

yang disepakati, waktu panggilan foto (pemotretan) kurang kesadaran dari masyarakat untuk antri. Kurang teliti sehingga ada warga yang memiliki e-KTP ganda. Hanya satu dua orang saja yang mengatakan sudah sesuai.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan temuan dari hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang pada tahun 2015 belum berjalan lancar, hal ini dapat di buktikan dari masyarakat yang wajib mempunyai e-KTP sebanyak 33.300 orang, masih banyak yang belum memiliki e-KTP sebanyak 7.504 orang. Dalam pengurusan pembuatan e-ktp juga masih kurang maksimal.

Dalam pelayanan pembuatan e- KTP di Kecamatan di temukan beberapa hambatan, hambatan tersebut ialah sebagai berikut :

1. Kurangnya kualitas dan kuantitas tenaga pegawai dan alat perekaman.
2. Tenaga operator/SDM yang belum memadai.
3. Kesadaran warga akan e-KTP masih rendah.
4. Adanya kesalahan data dalam e-KTP milik masyarakat.
5. Kurangnya sosialisasi tentang e-KTP sehingga banyak warga yang belum mengerti tentang e-KTP.

6. Belum semua warga di Kecamatan Majasari melakukan perekaman data e-KTP dikarenakan faktor usia yang sudah lanjut, sedang bekerja di luar kota, data yang kurang akurat karena tidak sesuai dengan data yang dimiliki warga, contohnya status perkawinan

7. Sebagian warga belum mendapatkan NIK, karena tidak terdata sehingga mempersulit dalam pengurusan e-KTP.

Dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam pengoptimalisasian pelayanan e-KTP di Kecamatan Majasari maka pihak Kecamatan melakukan upaya-upaya guna pelayanan e- KTP di Kecamatan Majasari bisa berjalan lancar dan sesuai tujuan seperti melatih tenaga operator agar keahliannya bisa lebih berkualitas dan juga melakukan sosialisasi pada Lurah untuk selanjutnya di sampaikan pada masyarakat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Cetakan XIII*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Gaspersz, W. Edward Deming. 1970. *“Total Quality Management” (Manajemen Mutu Terpadu)*. Kamus Besar Bahasa Indonesia.
- Marzuki, C. 1999. *Metodologi Riset*.

Optimalisasi Pelayanan E-KTP Guna Meningkatkan Validitas Data Kependudukan Di Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang, Hasyim Adnan (Volume 1, Nomor 2, November 2021)

Jakarta: Erlangga

Jakarta: PT. Ghalia Indonesia

Moleong, Lexy J. 1991. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.

Pamudji, S. 1995. *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Nasution, S. 2004. *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sutopo dan Adi Suryanto. 2003. *Pelayanan Prima*. LAN RI.

Nawawi, Hadari. 2005. *Penelitian Terapan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Zuriah, Nurul. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Pustaka Belajar.

Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*.