

JURNAL_LINA_SILFIATIN.docx

by

Submission date: 26-Sep-2022 07:24PM (UTC+0700)

Submission ID: 1909361192

File name: JURNAL_LINA_SILFIATIN.docx (210.64K)

Word count: 2002

Character count: 13077



Time Factor for E-KTP Service Through POS KETANMU at the Population and Civil Registration Office of Mojokerto Regency [Faktor Waktu Pelayanan E-KTP Melalui POS KETANMU Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto]

Lina Silfiatin¹⁾, Ilmi Usrotin Choiriyah, S.AP., M.AP ^{*,2)}

¹⁾Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾Dosen Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email : linasilfiatin@gmail.com¹⁾; ilmiusrotin@umsida.ac.id²⁾

Abstract. *The government of the Population and Civil Registration Service of the Mojokerto Regency in implementing E-KTP services through the online service without meeting systems (POS KETANMU) must have a predetermined goal or target. To support the realization of E-KTP services in accordance with standard operating procedures, it must have the right time factor so that this E-KTP services can be carried out quickly and precisely. This study aims to describe the condition of an object of research, namely the E-KTP service through POS KETANMU as it is and based on existing facts. This research method uses a qualitative method with a descriptive approach. The results of the study show that the time factor has provided services to the community and has not received a good response from the community. The public is enthusiastic to hear about the E-KTP service through this online system. However, the implementation process has not yet reached the predetermined time factor. This is due to the lack of orderly service providers in responding to request for public services.*

Keywords – *Time Factor; E-KTP Service; System Online Service Without Meeting (POS KETANMU);*

Abstrak. Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto dalam menerapkan pelayanan E-KTP melalui Pelayanan *Online* Sistem Tanpa Ketemu (POS KETANMU) harus mempunyai tujuan atau target yang telah ditentukan. Untuk menunjang agar dapat mewujudkan pelayanan E-KTP yang sesuai dengan standar operasional prosedur harus mempunyai faktor waktu agar pelayanan E-KTP ini dapat dilaksanakan dengan cepat dan tepat. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kondisi suatu obyek penelitian yaitu Pelayanan E-KTP melalui POS KETANMU sebagaimana adanya serta berdasarkan fakta-fakta yang ada. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan faktor waktu telah memberikan gambaran dalam pelayanan E-KTP ini karena faktor waktu yang telah ditentukan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat masih belum mendapatkan respon yang baik dari masyarakat. Masyarakat memang antusias mendengar adanya pelayanan E-KTP melalui sistem online ini. Akan tetapi pada proses pelaksanaannya belum mencapai faktor waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini dikarenakan pelayanan tidak sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan sebelumnya.

Kata Kunci – Faktor Waktu; Pelayanan E-KTP ; Pelayanan Online Sistem Tanpa Ketemu (POS KETANMU);

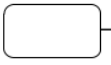
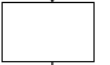



How to cite: Nama Penulis Pertama, Nama Penulis Kedua (2018) Instructions for Writing and Submit Journal Articles at Muhammadiyah University Sidoarjo 16pt Bold [Petunjuk Penulisan dan Kirim Artikel Jurnal di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo 16pt Bold-Title Case]. IJCCD 1 (1). doi: 10.21070/ijccd.v4i1.843

I. PENDAHULUAN

Salah satu pelayanan publik yang kerap dikeluhkan oleh masyarakat ialah mengenai pelayanan kependudukan. Karena pada dasarnya data kependudukan merupakan *key factor* dalam seluruh aktivitas pelayanan publik. Untuk itu pelayanan kependudukan di Indonesia masih perlu untuk diperbaiki. Sebab data penduduk sebagai simpul layanan negara serta kualitas layanan kependudukan akan menentukan kualitas layanan sektor lainnya. Permasalahan administrasi kependudukan bukanlah masalah baru dalam pelayanan. Banyak masyarakat yang mengeluh akan kondisi pelayanan jika ingin mendapatkan data kependudukan yang dibutuhkan. Masyarakat masih mengeluh mengenai konfirmasi serta verifikasi dari operator pelayanan yang responnya cenderung lama dan tidak sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan di dalam SOP pelayanan. Di dalam SOP pelayanan POS KETANMU jika masyarakat telah mendaftarkan diri melalui POS KETANMU ini maka akan di respon dalam waktu 7 jam. Namun pada kenyataannya masyarakat menunggu lama untuk mendapatkan respon dari operator pelayanan.

Permasalahan ini menjadi permasalahan utama dalam pelayanan POS KETANMU. Karena dari segi faktor waktu sudah pasti tidak sesuai dengan SOP yang telah ditentukan sebelumnya. Berikut ialah SOP pelayanan E-KTP melalui POS KETANMU :

Tabel 1. Uraian Prosedur Pelayanan Adminduk Melalui POS KETANMU

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Pemohon	Petugas Pelayanan	Petugas Pos	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Pemohon mendaftarkan dokumen kependudukan via online ke Dispendukcapil				Dokumen kependudukan	7 jam	Dokumen kependudukan	
2.	Petugas/operator Dispendukcapil menerima, memverifikasi dan memproses data pemohon				Dokumen kependudukan	8,5 jam	Dokumen kependudukan	
3.	Hasil dokumen diserahkan ke petugas pos untuk dikirim pada pemohon				Dokumen kependudukan, Nomor pendaftaran	8,5 jam	Dokumen kependudukan	
4.	Petugas pos mengirimkan dokumen sesuai dengan alamat pemohon				Dokumen kependudukan, buku pengambilan	1 hari	Dokumen kependudukan	
5.	Dokumen diterima oleh pemohon dan pembayaran melalui COD				Dokumen kependudukan, buku pengambilan	1 hari	Dokumen kependudukan	

Sumber : Dispendukcapil (2021)

Pada prosedur pelayanan sudah jelas tertera mengenai mutu waktu yang ditentukan sebelumnya. Dimana pada saat masyarakat mendaftar paling lama respon dari operator membutuhkan waktu 7 jam. Hingga saat ini masih perlu di evaluasi kembali bagaimana bisa operator pelayanan memberikan respon melebihi batas waktu yang telah ditentukan. Jika dilihat dari segi faktor waktu, dimana faktor waktu dalam efektifitas merupakan ketepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Akan tetapi dalam pemakaian dimensi tentang pas tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain.

Faktor waktu dalam pelayanan merupakan faktor yang penting. Karena faktor ini berkaitan dengan faktor lainnya sehingga adanya faktor waktu ini tahapan dalam pelayanan dapat terealisasi sesuai dengan target yang telah ditentukan. Faktor waktu dalam pelayanan E-KTP melalui POS KETANMU ini tidak hanya dituntut cepat akan tetapi juga tepat. Artinya pada saat pelayanan ini berlangsung. Operator tidak hanya berpedoman pada penyelesaian dengan cepat saja, melainkan bagaimana memberikan pelayanan dengan tepat meminimalkan kesalahan dalam pelayanan. Faktor waktu pada pelayanan E-KTP ini juga harusnya memberikan kemudahan serta kejelasan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan baik dari pemberi pelayanan.

Dalam proses pelaksanaan pelayanan E-KTP melalui POS KETANMU ini masih menjumpai permasalahan diantaranya berkaitan dengan faktor waktu pelayanan. Dimana respon atau konfirmasi dari operator pelayanan yang cenderung lama tidak sesuai dengan SOP, kurang telitinya operator pelayanan sehingga mengakibatkan masyarakat harus mengurus kembali, kurang mendukungnya jaringan sinyal serta listrik. Pada saat pelayanan berlangsung sering mengalami keterlambatan dikarenakan hal-hal tersebut.

II. METODE

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan keadaan suatu obyek penelitian yakni Faktor Waktu Pelayanan E-KTP Melalui POS KETANMU. Lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto. Teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan sasaran informan yakni Operator Pelayanan E-KTP sebagai *key informan*, kemudian tiga masyarakat yang menggunakan pelayanan E-KTP melalui POS KETANMU. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan *Online* Sistem Tanpa Ketemu (POS KETANMU) merupakan suatu pelayanan yang dilaksanakan melalui sistem *online*. POS KETANMU bukan hanya melayani data kependudukan berupa E-KTP saja melainkan semua data kependudukan dapat dilakukan dengan menggunakan POS KETANMU ini. POS KETANMU dibentuk bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan tanpa harus datang ke kantor Dispenducapil Kabupaten Mojokerto. Salah satu pelayanan yang sering dibutuhkan oleh masyarakat ialah pelayanan E-KTP.

Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto dalam menerapkan pelayanan E-KTP melalui POS KETANMU ini harus mempunyai target yang ingin dicapai. Salah satu bentuk upaya agar tercapai pelayanan yang efektif yaitu dapat ditunjang dengan melalui faktor waktu. Faktor waktu dalam pelayanan dapat membantu pemerintah agar lebih mudah dalam mencapai tujuan dalam keberhasilan suatu pelayanan. Faktor waktu dalam pelayanan E-KTP melalui POS KETANMU ini yakni mendukung agar pemerintah memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditentukan.

Faktor waktu ialah ketepatan waktu serta kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Terkait dengan pelaksanaan pelayanan E-KTP melalui POS KETANMU di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto, operator pelayanan E-KTP memproses kurang tepat dalam segi faktor waktu. Harus jika dilihat dari SOP yang ditentukan di atas lamanya proses verifikasi data dan konfirmasi paling lambat 7 jam. Namun pada kondisi *real* di lapangan membuktikan bahwa waktu yang ditentukan tidak sesuai dengan SOP di awal. Berikut merupakan tabel wawancara dengan masyarakat yang menggunakan pelayanan E-KTP melalui POS KETANMU :

Tabel 2. Tabel Wawancara Dari Masyarakat Kondisi *Real* Faktor Waktu

No	Nama	SOP	Kondisi <i>Real</i>
1.	Joko	8,5 jam memverifikasi dan memproses data dari pemohon	Tidak ada konfirmasi
2.	Fidah	1 hari dokumen diterima	Lebih dari 7 hari baru diterima

Sumber : Olah Penulis (2022)

Berdasarkan tabel dua diatas menjelaskan bahwa faktor waktu yang ditentukan pada SOP tidak sesuai dengan kondisi *real* di lapangan. Dari beberapa penuturan informan yang ada, dapat dikatakan bahwa faktor waktu pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto ada yang tidak mendapatkan konfirmasi serta lamanya dokumen sampai pada di rumah.

Menurut informan di atas, harusnya masyarakat mendapatkan konfirmasi serta verifikasi waktu 7 jam setelah mendaftarkan diri. Namun pada saat proses pelaksanaannya informan justru tidak mendapatkan konfirmasi apa-apa. Artinya dari segi faktor waktu pelayanan belum tepat. Kemudian dari segi kecepatan pun dinilai lambat karena lamanya proses yang melebihi batas waktu yang ditentukan sebelumnya. Pelayanan E-KTP melalui POS KETANMU dilaksanakan dengan sistem online. Untuk menunjang dokumen masyarakat sampai pada alamat masing-masing, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto bekerja sama dengan Kantor Pos dan Giro dalam urusan pengiriman. Untuk itu masyarakat perlu membayar tariff yang ditentukan yaitu sebesar dua puluh ribu rupiah untuk sekali pengiriman dokumen kependudukan.

Dari segi faktor waktu pelayanan pada saat proses pelaksanaan pelayanan E-KTP melalui POS KETANMU ini, masih menjumpai berbagai permasalahan. Mulai dari lamanya konfirmasi serta verifikasi operator kemudian setelah mendapati informasi dari beberapa informan ada pula permasalahan lain yang timbul dari pelayanan tersebut. Masyarakat jika sudah menyelesaikan pendaftaran hingga proses dokumen E-KTP itu selesai harusnya masyarakat menerima E-KTP dalam waktu satu hari. Namun pada kondisi real di lapangan, masyarakat menerima E-KTP yang didaftarkan lebih dari satu hari. Jika menurut informasi yang di dapatkan dari operator pelayanan E-KTP hal ini disebabkan karena jaringan yang kurang mendukung serta kualitas daya listrik yang sering gangguan.

Adapun permasalahan lain yang ditemukan dari informan yaitu masyarakat harus mendaftarkan diri kembali jika masyarakat mengakses melebihi jam kerja. Hal ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

Gambar 1. Contoh Pelayanan E-KTP Melalui POS KETANMU



Sumber : Dipendukcapil (2022)

Dari gambar di atas menunjukkan bahwa, jika masyarakat mengakses pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto, maka dianggap pengajuan permohonan pelayanan tersebut hangus dan harus mendaftarkan diri kembali esok hari. Menurut informan hal ini menyusahkan masyarakat kembali. Dimana masyarakat harus mendaftarkan diri kembali. Padahal harapan masyarakat tidak perlu mendaftarkan kembali melainkan dilayani esok harinyan tanpa harus daftar lagi. Karena bagi masyarakat, mendaftarkan diri lagi artinya tidak efektif. Sedangkan masyarakat menganggap dengan adanya pelayanan sistem online ini dapat membantu masyarakat agar lebih mudah dan cepat tanpa harus antri lama. Namun kondisi real nya tetap sama saja. Karena masyarakat masih harus mendaftarkan diri lagi dan terus seperti itu jika mengakses melebihi jam yang ditentukan. Harusnya masyarakat tidak perlu mendaftarkan lagi. Karena otomatis permohonan yang telah diajukan masih tersimpan pada aplikasi. Dari segi faktor waktu pelayanan belum dapat dikatakan efektif karena masyarakat masih mengalami prosedur yang berbelit-belit.

IV. KESIMPULAN

Faktor waktu berdasarkan pelaksanaan pelayanan E-KTP melalui POS KETANMU di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto belum efektif dan efisien. Dimana harusnya dari segi faktor waktu masyarakat harusnya mendapatkan pelayanan sesuai dengan SOP yang ditentukan akan tetapi pada kondisi real di lapangan, masih dijumpai permasalahan yaitu lamanya konfirmasi serta verifikasi dari operator pelayanan, kemudian lambat nya E-KTP diterima sampai pada rumah masing-masing.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto, Operator Pelayanan E-KTP Bapak Yaya Ade Kresma serta staf di bidang lain di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta masyarakat yang menggunakan pelayanan ini yang sudi memberikan informasi kepada penulis. Dan tak lupa berterimakasih kepada seluruh pegawai Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto yang telah memberikan data serta informasi mengenai pelayanan ini untuk membantu melengkapi informasi agar penelitian ini selesai.

REFERENSI

- [1] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- [2] Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto (2020) "Layanan Online". dispendukcapil.mojokerto.go.id. (Diakses pada bulan Oktober 2020).
- [3] Dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 1(3), 2655-0865. (Online). (<https://ranahresearch.com>) . (Diakses pada bulan Oktober 2020).
- [4] Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur "Laporan Tahunan 2017". Grafik Laporan Pengaduan Masyarakat, Zonasi Kepatuhan Pelayanan Publik. ombudsman.go.id. (Diakses pada bulan November 2020).
- [5] http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/1011/4/BAB_II.pdf
- [6] Kholifah. (2019). Bab 2 Teori Tentang Efektivitas Pelayanan Menurut Para Ahli. (<http://eprints.umm.ac.id/35927/3/jiptumpp-gdl-danishuhend-48876-3-babii.pdf>). (Diakses pada bulan November 2020).

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Article History:

Received: 26 June 2018 | Accepted: 08 August 2018 | Published: 30 August 2018

ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

15%

INTERNET SOURCES

11%

PUBLICATIONS

14%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Universitas Muhammadiyah
Sidoarjo

Student Paper

12%

2

digilibadmin.unismuh.ac.id

Internet Source

2%

3

www.ar.mian.fisip-unmul.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On