

Analysis Of Improving The Quality Of E-KTP Population Services: Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Kependudukan E-KTP

Algita Puspita Ningrum
Hendra Sukmana

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Writer 's it aims to analyze and describe the strategy for improving the quality of population services for E-KTP at the Porong District Office, Sidoarjo Regency which consists of a strategy for developing organizational work structures, strategies for developing service procedures, strategies for developing service infrastructure, strategies for developing organizational work culture, and developing entrepreneurship strategies. This research is a qualitative descriptive study using purposive sampling technique. In this study, the informants were the Camat Secretary as key informants, sub-district staff and the community as informants. Data collection techniques by observation, interviews and documentation. The data analysis technique uses four components, namely data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Based on the research that has been done by the author, the result is that the service of employees in making E-KTP at the Porong District Office is maximized. The factors that hinder employees in improving services in making E-KTP are poor networks, long centralized data verification, facilities and infrastructure which is not enough, and employees who are still lacking. The strategy carried out by Porong District in improving services in making E-KTP is good cooperation between Porong District employees, socialization to the community for optimal service, recording of E-KTP in the village that has been provided by Porong District so that service is faster, and providing extra services to the community in a disciplined manner during working hours and adding facilities and infrastructure as well as adding an E-KTP recording device when needed.

Keywords: , , .

Pendahuluan

Penduduk Indonesia hanya diperbolehkan memiliki satu E-KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). Pada penerapan E-KTP berbasis NIK juga sesuai dengan pasal 6 Perpres No.26 Tahun 2009 tentang Penerapan E_KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan. Fungsi dan kegunaan E-KTP adalah sebagai identitas jati diri E-KTP juga berlaku secara Nasional sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya. Terciptanya E-KTP sudah dijamin keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan, E-KTP juga dapat dipakai sebagai kartu suara dalam Pemilu atau Pilkada [1]. namun realitanya berdasarkan penelitian yang dipublikasikan [2] selama ini jua memberi kan pelayanan publik, khusus pelayanan E- KTP belum disertakan, dengan jumlah tenaga kerja operasional yang seharusnya dipersiapkan untuk mensukseskan pengadaan E-KTP.

Pada aspek lain dari beberapa permasalahan dalam pelayanan pembuatan E-KTP diantaranya pengurusan E- KTP memakan waktu yang lama, prosedur yang berbelit, rendahnya sikap kedisiplinan pegawai seperti pegawai yang tidak berada ditempat saat jam kerja, penyediaan blangko yang minim, Standar operasional Prosudural (SOP) yang

belum jelas. Hal tersebut secara tidak langsung akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Berdasarkan penelitian yang di publikasikan oleh [3] juga menyatakan bahwa pelayanan yang masih rendah ini juga disebabkan oleh pemerintah yang menyelenggarakannya kurang memperhatikan kebutuhan yang seharusnya dirasakan dan dipenuhi untuk masyarakat. Dalam penelitiannya, permasalahan lain saja dirasakan disisi pencetakan E-KTP. Selain disebabkan dari minimnya pasokan blanko E-KTP oleh pemerintah pusat, juga keterbatasan jumlah alat pencetakan dan kapasitas kemampuan peralatan dalam mencetak pun tidak sebanding dengan jumlah antrean yang harus dicetak setiap harinya [4]. Masalah itu pun juga turut memperlambat karena warga yang sudah merekam harus menunggu antrean untuk pencetakan.

Dalam proses pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP dari pemerintah masih banyak hal yang belum mampu diselesaikan dan juga masih dikatakan tidak efektif. Dalam pelayanan publik juga ada beberapa faktor yang menghambat keefektifan dalam pembuatan E-KTP. Pembuatan E-KTP yang dinilai lambat, juga oknum pegawai yang belum disiplin, dilihat juga masih banyaknya pegawai yang datang tidak tepat waktu. Berikut ini merupakan tabel data perbandingan wajib KTP dan Perekaman E-KTP pada tahun 2017-2019 di Indonesia:

No.	Tahun	Wajib KTP	Sudah Rekam E- KTP
1.	2017	185,240,000 Juta Jiwa	175,940.000 Juta Jiwa
2.	2018	192,676,863 Juta Jiwa	187,293,030 Juta Jiwa
3.	2019	193,676,863 Juta Jiwa	193,365,749 Juta Jiwa

Table 1. Data perbandingan wajib KTP dan Perekaman E-KTP Pada Tahun 2017-2019 di Indonesia Sumber :

Diolah dari Kompas.com dan Kementrian Dalam Negeri Tahun 2019

Berdasarkan tabel 1. dapat dilihat dari Tahun 2017 Wajib KTP di Indonesia menunjukkan nilai 185.24 Juta Jiwa sementara di Tahun 2017 yang sudah melakukan rekam E-KTP menunjukkan nilai 175,94 Juta Jiwa, Sementara itu di Tahun 2018 wajib KTP menunjukkan nilai 192,676,863 Juta jiwa nilai tersebut mengalami peningkatan sedangkan yang sudah melakukan rekam E-KTP pada Tahun 2018 menunjukkan nilai 187,293,030 Juta Jiwa, Di tahun 2019 data wajib KTP menunjukkan nilai 193,676,863 Juta Jiwa sedangkan yang sudah melakukan rekam E-KTP menunjukkan nilai 193,365,749 Juta Jiwa. Setiap tahunnya mengalami peningkatan dari wajib KTP sampai pada yang sudah melakukan rekam E-KTP pada Tahun 2017-2019 di Indonesia.

Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu kota penyelenggara pelayanan publik yang jumlah penduduknya berjumlah 2. 282.215 Juta Jiwa. Dinas Penduduk dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo merupakan PD yang mempunyai peran penting dalam pelayanan hak kependudukan di Kabupaten Sidoarjo. [5] Dispendukcapil mempunyai tugas membantu bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas pembantuan yang diberikan kepada kabupaten.

Selanjutnya, pasal 5 menyebutkan tentang fungsi yang dijalankan Dispendukcapil untuk melaksanakan tugasnya yang terdiri dari Rumusan kebijakan bidang kependudukan dan catatan sipil, Pelaksanaan kebijakan bidang kependudukan dan catatan sipil, Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang kependudukan dan catatan sipil, Pelaksanaan administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugasnya.

Fakta-fakta di atas semakin menuntut Dispendukcapil Sidoarjo untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanannya guna menarik antusiasme masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan.

No	Tahun	Wajib KTP	Sudah Rekam E- KTP
1	2017	1.530.793 Jiwa	1.201.368 Jiwa
2	2018	1.583.324 Jiwa	1.212.690 Jiwa
3	2019	1.600.969 Jiwa	1.223.094 Jiwa

4	2020	1.667.686 Jiwa	1.373.672 Jiwa
---	------	----------------	----------------

Table 2. Data perbandingan wajib KTP dan Perekam E-KTP pada Tahun 2017-2020 di Kab. Sidoarjo Sumber: diolah dari Dinas Pendeududukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan Tabel 2 bisa dilihat dari Tahun 2017 Wajib KTP di Kabupaten Sidoarjo menunjukkan nilai 1.530.793 Jiwa sementara di Tahun 2017 yang sudah melakukan rekam E-KTP menunjukkan nilai 1.201.368 Jiwa. Sementara itu di Tahun 2018 wajib KTP menunjukkan nilai presentase 1.583.324 Jiwa sedangkan di Tahun 2018 yang sudah melakukan rekam E-KTP menunjukkan nilai 1.212.690 Jiwa. Sementara itu di Tahun 2019 data wajib KTP menunjukkan nilai 1.600.969 Jiwa nilai tersebut mengalami peningkatan dari Tahun 2017 dan 2018 sedangkan data

yang sudah melakukan rekam E-KTP di Tahun 2019 menunjukkan nilai 1.223.094 Jiwa.

Pada Tahun 2020 data wajib KTP menunjukkan nilai 1.667.686 Jiwa sedangkan data yang sudah rekam E- KTP menunjukkan nilai presentase 1.373.672 Jiwa. Setiap tahunnya mengalami peningkatan dari wajib KTP sampai pada yang sudah melakukan rekam E-KTP pada Tahun 2017-2020 di Kabupaten Sidoarjo . Hasil observasi di lapangan kualitas pelayanan kependudukan E-KTP di Kantor Kecamatan Porong masalah yang sering timbul dalam pembuatan E-KTP salah satunya adalah server yang eror untuk mencetak E-KTP, Blanko kosong, Waktu tunggu lama, Penulisan redaksi yang salah tetapi untuk yang melakukan perekaman masih bisa dilakukan.

Dari permasalahan tersebut Pelayanan di Kantor Kecamatan masih banyak dikeluhkan, relatif belum optimal dan pengaturan kerja staf kurang efisien. Sehingga butuh inovasi manajemen yang baru dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Implementasi Kebijakan Paten (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan sesuai dengan undang-undang) [6]. Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo) ditemukan bahwa secara umum implementasi kebijakan dapat dilaksanakan dengan baik. Aspek komunikasi, sumber daya, dan disposisi telah berhasil dalam menunjang keberhasilan implementasi kebijakan Paten, namun masih terkendala pada struktur birokrasi yaitu khususnya pada prosedur dalam penerbitan E- KTP yang memakan waktu lama. Jadi dapat diketahui bahwa masyarakat belum dapat merasakan dampak dari keberhasilan implementasi kebijakan Paten khususnya pada pelayanan E-KTP.

[6] Pelayanan yang baik kepada masyarakat dapat diketahui dari tidak adanya keluhan yang berarti hingga hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang menyatakan mutu pelayanan pada Kecamatan Porong sangat baik. Keterbatasan pegawai/ implementor juga mampu mengatasi permasalahan yang ada, diantaranya ketika dalam pembuatan KTP, alat pencetak tidak berfungsi dengan baik. Masalah lain yaitu ketika jaringan atau koneksi dengan pusat tidak terhubung.

Berdasarkan permasalahan yang ada maka strategi peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Porong harus di evaluasi. [7] strategi dapat dilihat dari Strategi pengembangan struktur kerja organisasi, Strategi pengembangan prosedur pelayanan, Strategi pengembangan infrastruktur pelayanan dan Strategi pengembangan budaya kerja organisasi.

Strategi pengembangan struktur kerja organisasi di Kantor Kecamatan porong sudah baik yang dapat dilihat dari struktur kerja yang sudah terorganisir, namun pelaksanaannya masih berbelit belit. Contohnya dalam membuat E- KTP sebelumnya harus mengikutsertakan surat pengantar, sedangkan strategi pengembangan prosedur pelayanan masih terdapat beberapa kendala yaitu pengerjaan yang tidak cepat selesai dan sehingga antrian menjadi panjang, dan Strategi pengembangan infrastruktur pelayanan juga terdapat yaitu jaringan atau koneksi dengan pusat tidak terhubung dan stok blanko yang terbatas dan Strategi pengembangan budaya kerja organisasi yang cukup baik karena antara atasan dan bawahan menjalin kekeluargaan yang baik sehingga tidak ada kecemburuan sosial.

Berdasarkan latar belakang uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN E-KTP DI KANTOR KECAMATAN PORONG”.

Metode

[8] Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Metode kualitatif digunakan untuk memperoleh data yang sesuai dengan fakta yang ada di lapangan tanpa adanya manipulasi. Artinya peneliti langsung terjun ke lapangan dengan mengumpulkan data yang di butuhkan melalui sebuah kegiatan wawancara dengan informan, catatan lapangan, dokumen pribadi dan dokumen resmi lainnya. Peneliti bertindak sebagai instrumen kunci, sehingga diharapkan dapat bertindak secara teliti, cermat, interaktif dan responsif terhadap lingkungan penelitian agar mendapatkan informasi dan pengetahuan seluas-luasnya.

Penelitian ini berfokus pada lima strategi. Penelitian kualitatif dipilih dalam strategi pencegahan pernikahan anak untuk mengetahui keberlangsungan informasi mengenai pelaksanaan program peningkatan kualitas pelayanan E-KTP. Informan dalam penelitian ini yaitu Sekretaris Camat Porong, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian serta masyarakat wilayah kecamatan porong.. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara secara mendalam untuk menggali informasi. Serta dokumentasi berupa foto saat pelaksanaan program. Observasi secara langsung untuk mengetahui keadaan sebenarnya supaya mendukung data penelitian agar semakin relevan. Teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Pembahasan

A. Hasil dan Pembahasan

[6] Strategi Pengembangan Struktur Kerja Organisasi ini berkaitan dengan pengembangan struktur, organisasi pelayanan publik dituntut mengembangkan struktur kerja dan tugasnya agar maju, berkembang, serta bersaing secara sehat dengan instansi pelayanan publik lainnya secara sehat mengikuti arus global. Strategi ini digunakan untuk Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo yakni mengembangkan struktur kerja dan tugasnya dalam pembuatan E-KTP, Seperti yang telah di sampaikan oleh Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

“Proses pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Porong pada dasarnya sudah dilaksanakan secara efektif dan efisien sesuai dengan peraturan yang berlaku mbak, proses perekaman dan pencetakan juga hal yang mudah untuk dilakukan berbagai kalangan masyarakat yang sudah memenuhi syarat. Adapun syaratnya adalah masyarakat yang bersangkutan sudah berusia 17 tahun atau menikah serta membawa fotokopi kartu keluarga ke kantor Kecamatan Porong mbak . Masyarakat yang akan melakukan perekaman membawa syarat tersebut keloket pendaftaran, petugas melakukan cek data serta merekam E-KTP memperbaiki struktur kerja organisasi yang sebelumnya yakni membawa surat pengantar dari kelurahan yang nantinya disetorkan di Kantor Kecamatan, hal ini terkesan berbelit-belit atau tidak efektif karena setelah meletakkan surat pengantar sehingga menunggu panggilan perekaman” (Sumber Wawancara dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Kantor Kecamatan Porong pada tanggal 22 Oktober 2021).

Kesimpulan dari strategi pengembangan struktur kerja organisasi ini yaitu pengembangan pelayanan yang terstruktur secara efektif dimana awalnya perekaman E-KTP harus membawa surat pengantar dan menunggu waktu perekaman yang berkembang menjadi efektif dengan perekaman langsung tanpa surat pengantar terlebih dahulu.

[6] Strategi Pengembangan Prosedur Pelayanan berkaitan dengan sistem prosedur mengatur secara detail tahapan pelayanan, maka sistem prosedur ini yang sering menjadi sumber penyebab

sistem pelayanan menjadi berbelit-belit, kaku, tidak efisien, dan tidak efektif. Upaya dalam pengembangan prosedur telah dilakukan oleh Kecamatan Porong dengan mempermudah persyaratan pengurusan E-KTP. Masyarakat yang ingin mengurus E-KTP cukup membawa fotokopi KK atau fotokopi KTP yang lama untuk dapat melakukan perekaman tanpa perlu membawa surat pengantar RT, RW atau Lurah seperti dulu. Hal tersebut bertujuan dalam meningkatkan pelayanan guna mempercepat pencapaian data perekaman E-KTP bagi masyarakat di Kantor Kecamatan Porong. Hal tersebut disampaikan oleh Sub Bagian Umum dan Kepegawaian:

“ Pelayanan di Kantor Kecamatan Porong sudah sesuai dengan yang di harapkan. Pegawai yang bersangkutan sudah melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diembankan mbak. Disini juga tersedia seperti spanduk bagaimana alur pelayanan Go Digital itu nanti mbak dan tertera juga syarat-syarat kependudukan apa saja yang ingin di urus oleh masyarakat mbak.” (Sumber wawancara 22 Oktober 2021 DI Kantor Kecamatan Porong).

Dalam upaya pelaksanaan pelayanan Kependudukan E-KTP berjalan dengan lancar dan sesuai dengan apa yang di harapkan oleh Kecamatan Porong dan masyarakat akhirnya Kecamatan Porong memberikan kontribusi tatacara dan syarat-syarat pelayanan Kependudukan. alur tanda tangan elektronik (TTE) sebagai pelayanan dokumen kependudukan pada dokumen kependudukan secara Go Digital ada 6 tahap yaitu terdiri dari:

1. Install aplikasi VeryDS (atau aplikasi sejenis) dari *PlayStore*
2. Setelah proses instalasi selesai buka aplikasi VeryDS.
3. Tekan tombol verifikasi dokumen PDF.
4. Tekan tombol verifikasi dokumen cetak.
5. Scan QR kode yang ada dalam dokumen.
6. Klik download, jika dokumen tersebut asli maka akan di tampilkan dokumen asli yang tersimpan di server pusat.

Berdasarkan tahapan Go digital yang merupakan upaya strategi Kecamatan Porong agar masyarakat tidak merasa kesulitan dalam hal informasi tentang pelayanan kependudukan di Kecamatan Porong maka dari itu Kecamatan Porong memberikan strategi seperti halnya Spanduk yang diberikan agar masyarakat memahami tata pelaksanaan dan syarat-syarat pelayanan di Kecamatan Porong. Hasil wawancara tersebut di perkuat oleh Sekretaris Camat yang sudah memberikan kontribusi kepada masyarakat dan Kecamatan Porong mengenai strategi kualitas pelayanan kependudukan E-KTP di Kecamatan Porong .

“Pelayanan yang dilakukan di Kecamatan Porong ini mbak sudah menunjukkan pelayanan yang baik, itu dapat dilihat dari agenda kita mbak yang memberikan pemahaman kepada perangkat desa se Kecamatan Porong dalam memberikan pelayanan”. (Sumber wawancara 23 Oktober 2021 di Kantor Kecamatan Porong).

Alur pembuatan E-KTP di Kecamatan Porong adalah sebagai berikut :

Pendaftaran dilakukan oleh Kecamatan Porong, dengan mendata penduduk yang wajib E- KTP agar datanya benar.

Perekaman di laksanakan di kantor Kecamatan Porong/ Kelurahan yang mengadakan alat perekaman. Berikut alurnya adalah :

Percetakan akan dilakukan jika data sudah di verifikasi oleh pemerintah pusat. Biasanya memakan waktu 3-4 hari untuk dapat melakukan percetakan. Dari hasil wawancara mengenai strategi pengembangan prosedur pelayanan sudah cukup jelas berdasarkan gambar 4.7 Kecamatan Porong juga memberikan strategi bagaimana agar masyarakat mudah memahami bagaimana prosedur pembuatan E-KTP ini berjalan dengan baik agar mencapai target yang sesuai untuk proses perekaman E-KTP dan kualitas pelayanan E-KTP.

[6] Strategi pengembangan infrastruktur berkaitan dengan menyangkut penyediaan pelayanan agar lebih aman, nyaman, cepat, akurat, mudah dan terpercaya yang meliputi penyediaan fasilitas fisik, pengembangan model pelayanan baru, pemanfaatan teknologi informasi (telematika). Kecamatan Porong telah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan penyediaan fasilitas, sarana dan prasarana yang dimilikinya terkait proses pembuatan E-KTP. Kecamatan Porong juga terus mengajukan penambahan pada pemerintah pusat khususnya untuk alat perekaman dan pencetakan E-KTP. Hal tersebut di ungkapkan langsung oleh Sekretaris Camat sebagai berikut:

“Sarana dan prasarana yang cukup memadai merupakan faktor pendukung terciptanya pelayanan juga optimal dan maksimal. Namun juga Kantor Kecamatan porong mbak sarana dan prasarana masih belum memadai, juga terlihat dari jumlah komputer yang sedikit sehingga pegawai mengalami kesulitan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat mbak itu masih juga minimnya fasilitas pelayanan jadi kurang maksimal mbak”. (sumber wawancara 26 Oktober 2021 di Kantor Kecamatan Porong)

NO	NAMA BARANG	JUMLAH	KETERANGAN
1	Komputer	18 unit	Baik
2	Printer	14 unit	Baik
3	Alat Perekaman E-KTP(Lengkap)	2 unit	Baik
4	Kipas Angin	10 unit	Baik
5	Kursi	50 unit	Baik
6	Lemari	10 unit	Baik
7	Kendaraan Dinas	12 unit	Baik
Jumlah	11	6 unit	

Table 3. Jumlah Sarana Dan Prasarana Kecamatan Porong Tahun 2021

Dari tabel 3 bisa dilihat bahwa fasilitas di Kecamatan Porong belum sepenuhnya maksimal dan masih banyak fasilitas sarana dan prasarana perlu di tambah lagi oleh Kecamatan Porong guna mendukung strategi Kecamatan Porong dalam meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan khususnya alat perekaman E-KTP. Adapun tanggapan dari Masyarakat Juwet Kenongo tentang fasilitas prasarana dan sarana yang ada di Kecamatan Porong sebagai berikut:

“ Masyarakat merasa sangat terbantu dengan adanya sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Porong mbak karena pelayanan E-KTP lebih mudah dan optimal, di tambah lagi jika alat perekaman di tambah lagi agar lebih memudahkan dan cepat dalam proses perekaman E-KTP di Kecamatan Porong dan masyarakat tidak perlu jauh-jauh ke Dispenduk Capil Sidoarjo untuk membuat E-KTP”. (Sumber wawancara 27 Oktober 2021 di Kecamatan Porong)

Dari wawancara di atas bahwa menunjukkan adanya respon baik pada pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Porong, wawancara tersebut juga senada di sampaikan oleh Sub Bagian Umum dan Kepegawaian sebagai berikut:

“Memang betul mbak fasilitas sarana dan prasarana di Kecamatan Porong sudah diberikan cukup baik oleh Camat Porong tetapi ada beberapa yang di rasa masih kurang dan perlu di tambah lagi agar pelayanan nya lebih maksimal jika di tunjang dengan sarana dan prasarana yang sangat bagus dan memadai”. (Sumber wawancara 28 Oktober 2021 di Kecamatan Porong).

Tabel diatas merupakan jumlah server pada kecamatan porong, sehingga perlu adanya penambahan server tersebut, melihat jumlah masyarakat yang selalu bertambah pada kecamatan porong. Dalam melakukan strategi ini Kecamatan Porong memberikan fasilitas yang bagus dan nyaman untuk masyarakat agar nanti nya masyarakat juga merasa puas dengan pelayanan Kecamatan Porong dengan di dukung fasilitas yang bagus.

[6] Strategi pengembangan budaya kerja organisasi ini memiliki tujuan agar mengubah sikap dan juga perilaku SDM yang ada juga dapat meningkatkan produktivitas kerja agar menghadapi berbagai tantangan di masa yang akan datang, juga dapat digunakan untuk menentukan tingkat kegiatan aparatur dalam mencapai tujuan organisasi. Budaya kerja juga berkaitan dengan sistem nilai bersama yang dianut oleh para anggota yang membedakan suatu organisasi dari organisasi lainnya. Sistem makna bersama adalah sekumpulan karakteristik untuk dijunjung tinggi oleh organisasi tercermin melalui kegiatan dalam melayani masyarakat.

Kegiatan pelayanan untuk masyarakat yang diberikan oleh aparatur salah satunya dengan penambahan jam pelayanan yang diberikan. Upaya penambahan jam layanan dilakukan juga meningkatkan antusiasme dan jumlah masyarakat untuk melakukan perekaman sekaligus memberikan kesempatan pada masyarakat yang bekerja agar dapat mendatangi kantor Kecamatan Porong diluar jam kerjanya. Agar pelayanan tetap maksimal diberikan. Berikut hasil wawancara dengan Sekretaris Camat sebagai berikut :

“ Sesuai dengan yang saya harapkan mbak Pegawai yang bersangkutan sudah melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diembankan Pelayanan di Kecamatan Porong kependudukan Kecamatan Porong juga melakukan bimbingan terhadap petugas pelayanan yang nantinya agar siap dan masyarakat mudah melakukan pelayanan kependudukan di Kecamatan Porong ” (Sumber wawancara 28 Oktober 2021 di Kecamatan Porong) .

Kecamatan Porong juga sudah melaksanakan kegiatan sosialisasi tentang Administrasi Kependudukan kepada petugas pelayanan dan bagaimana point-point penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat nantinya puas dengan pelayanan di Kecamatan Porong. Pernyataan tersebut juga dibenarkan oleh Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian selaku pemimpin rapat Administrasi Kependudukan di Kecamatan Porong.

“Kecamatan Porong mengadakan pelatihan mbak untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat khususnya dalam proses pembuatan e-KTP. Pelatihan tersebut terkait penggunaan alat perekaman dan pencetakan secara maksimal mbak agar pelayanan yang diberikan lebih efektif dan efisien serta sebagai langkah antisipasi jika terdapat hambatan dan kendala dalam penggunaan alat selama proses pelayanan diberikan. Pelatihan juga diberikan pada bagian administrasi berupa pembekalan dalam menangani berbagai permasalahan dan keluhan yang dialami masyarakat terkait pembuatan e-KTP beserta langkah dan solusi yang harus diberikan” (Sumber wawancara 30 Oktober 2021 di Kecamatan Porong).

No	Desa	Wajib KTP	Sudah Perekaman	Belum Perekaman
1	Kebonagung	6.043	5.769	274
2	Porong	30.930	29.846	150
3	Mindi	6.561	6.534	27
4	Jatirejo	6.456	5.812	644
5	Renokenongo	18.470	16.690	300
6	Glagaharum	22.922	21.535	189
7	Plumbon	5.698	5.171	345
8	Siring	19.567	19.207	360
9	Gedang	8.296	7.930	366
10	Juwet Kenongo	7.415	6.816	599

Table 4. Jumlah server dalam pembuatan E-KTP Tahun 2021 Sumber : Kecamatan Porong, 2021

No	Desa	Wajib KTP	Sudah Perekaman	Belum Perekaman
11	Kedungsolo	9.601	8.622	979
12	Kebakalan	6.913	6.543	370
13	Kesambi	11.544	10.885	659
14	Pamotan	6.242	5.890	352

15	Wunut	5.504	5.392	112
16	Candipari	8.454	7.303	450
17	Lajuk	4.583	3.911	672
18	Kedungboto	6.262	5.778	484
19	Pesawahan	10.063	9.975	88

Table 5. Jumlah Penduduk Porong Yang Telah Melakukan Perekaman Sumber : Kantor Kecamatan Porong 2021

Dari tabel di atas menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Porong dalam proses pembuatan E-KTP sudah diatas harapan yang ditargetkan di tahun 2021 ini. Karena beberapa masyarakat yang belum melakukan proses perekaman disebabkan oleh hambatan-hambatan yang menyulitkan masyarakat untuk mengaksesnya

Pengembangan budaya kerja organisasi Kecamatan Porong yang diterapkan dengan memiliki tujuan untuk mengubah sikap dan juga perilaku SDM dengan budaya kerja organisasi yang terstruktur (melakukan prosedur pembuatan KTP sesuai tahapan, disiplin (keluar dan masuk kerja sesuai dengan jam ketentuan), kekeluargaan dengan saling membantu apabila terdapat masalah terhadap pelayanan masyarakat ataupun masalah penggunaan alat perekaman.

Strategi pengembangan kewirausahaan ini menjelaskan tentang upaya yang dilakukan para pegawai dalam sosialisasi terhadap program pelayanan yang dilaksanakan oleh suatu instansi publik Strategi tersebut dilakukan melalui kreatifitas dan fleksibilitas aparatur dalam meningkatkan antusiasme dan partisipasi masyarakat terhadap pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan menjadi efektif dan efisien serta bermanfaat bagi perkembangan kerja petugas atau aparatur pemberi pelayanan (Pernyataan diatas diperkuat dengan hasil wawancara dengan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dalam Strategi pengembangan kewirausahaan yaitu sebagai berikut:

“Kecamatan Porong sendiri juga memperhatikan pelayanan mbak karena suatu rangkaian yang saling kait- mengkait secara utuh membentuk kebulatan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik. Para pegawai pelayanan juga sudah sosialisasikan kepada para petugas desa sebagai pelayanan agar masyarakat juga dapat informasi dengan cepat agar nantinya tidak kebingungan bagaimana proses dan alur pelayanan tersebut mbak” (Sumber wawancara 3 November 2021 di Kecamatan Porong).

Pernyataan di atas juga di perkuat wawancara dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian sebagai berikut.

“Selain sosialisasi Kecamatan Porong juga melakukan jemput bola ke balai desa yang ada di desa-desa Kecamatan Porong seperti pendataan dan pengumpulan berkas-berkas mbak nantinya untuk pencetakan bisa langsung ke Kecamatan Porong” (Sumber wawancara 3 November 2021 di Kecamatan Porong).

Pernyataan di atas diperkuat wawancara dengan masyarakat kelurahan porong Kecamatan Porong sebagai berikut:

“Kecamatan Porong iya memang betul mbak setiap 1 tahun sekali melakukan upaya dan sosialisasi kepada masyakat seperti jemput bola akte kelahiran dan E-KTP mbak karena banyak dari masyarakat yang belum mempunyai E-KTP terus banyak E-KTP nya yang rusak dan NIK nya tidak terbaca sama sekali mbak, terus untuk sosialisasinya biasa nya perwakilan RT mbak kemudian di sampaikan ke masyarakat” (Sumber wawancara 4 November 2021 di Desa Kesambi).

Pernyataan diatas diperkuat dengan hasil wawancara dengan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dalam Strategi pengembangan kewirausahaan yaitu sebagai berikut:

“Saat ini Kecamatan Porong telah menerapkan sistem online mbak dalam pemberkasan maupun

saat dokumen sudah jadi mbak jadi pegawai Kecamatan Porong ada yang bertugas untuk mengantar dokumen tersebut ke Kantor Pos, gojek online atau jasa pengiriman lainnya untuk dikirim kerumah" (Sumber wawancara 4 November 2021 di Kantor Kecamatan Porong).

Dengan adanya pengiriman dokumen melalui kantor pos, gojek online atau jasa pengiriman lainnya maka akan

membuka lapangan kerja pada jasa kewirausahaan, sehingga strategi pengembangan kewirausahaan terlaksana. Disimpulkan bahwa Kecamatan Porong telah menerapkan proses perekaman E-KTP dengan baik guna mewujudkan pelayanan publik dengan baik dengan cara para pegawai mensosialisasikan pelayanan E-KTP kepada masyarakat agar masyarakat paham dan mengerti bagaimana proses pelayanan yang baik agar cepat dan efisien guna berlangsungnya pelayanan publik yang efektif.

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan uraian diatas mengenai Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kependudukan E-KTP di Kantor Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo dan menyandingkan dengan kenyataan dilapangan yang berkaitan dengan jenis-jenis strategi, maka diperoleh yakni strategi Kecamatan Porong dalam meningkatkan kualitas ditinjau dari jenisnya dapat dikatakan sesuai dengan kondisi dilapangan. Hal ini dapat dilihat dari jenis strategi yang akan dijelaskan sebagai berikut yaitu:

Strategi pengembangan struktur kerja organisasi di Kantor Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo menjadikan pelayanan dan kinerja petugas lebih efektif dan efisien, yaitu dengan cara pembagian tugas administrasi, bagian perekaman dan pencetakan karena dengan adanya tugas per bagian maka akan cepat selesai juga proses tahapan pembuatan E-KTP dari setiap orang yang mengajukan pembuatan E-KTP selain itu juga menerapkan kebijakan baru untuk pembuatan E-KTP hanya menyerahkan KTP dan KK tanpa surat pengantar dan menunggu waktu panggilan yang berbelit-belit.

Strategi pengembangan prosedur pelayanan dilakukan dengan tahapan *go digital*. Dengan tahapan pengumpulan data, verifikasi data dan pencetakan E-KTP. Verifikasi data dengan tanda tangan Elektronik sesuai arahan *go digital* sehingga tidak menunggu secara manual di Kantor Kecamatan.

Strategi Pengembangan Infrastruktur pelayanan dengan meningkatkan penyediaan dan pemeliharaan fasilitas (ruangan dan kendaraan dinas), sarana (komputer, laptop, alat percetakan dan alat perekaman) dan prasarana (alat tulis kerja).

Budaya kerja memiliki tujuan untuk mengubah sikap dan juga perilaku SDM dengan budaya kerja organisasi yang terstruktur (melakukan prosedur pembuatan KTP sesuai tahapan, disiplin (keluar dan masuk kerja sesuai dengan jam ketentuan), kekeluargaan dengan saling membantu apabila terdapat masalah terhadap pelayanan masyarakat ataupun masalah penggunaan alat perekaman.

1. Proses pendataan
2. Proses Perekaman
3. Membawa fotocopy kartu keluarga (KK),
4. Proses perekaman dilakukan petugas dengan cara masukkan data secara digital,
5. Jika KTP pemula maka isi formulir F1.01,
6. Verifikasi dan pengambilan pas foto dengan alat yang sudah disediakan,
7. Bubuhkan tanda tangan dan sidik jari pada alat perekam E-KTP sesuai petunjuk petugas,
8. Lakukan pemindaian retina pada alat perekaman E- KTP.
9. Proses Percetakan
10. Strategi pengembangan struktur kerja organisasi

11. Strategi pengembangan prosedur pelayanan
12. Strategi Pengembangan Infrastruktur Pelayanan
13. Strategi Pengembangan budaya kerja organisasi
14. Strategi pengembangan kewirausahaan

Strategi Pengembangan Kewirausahaan Kecamatan Porong adalah dengan menumbuhkan jiwa wirausaha yang antusias dalam mensosialisasikan program dan wirausaha dalam membuka peluang usaha bagi objek *online* untuk mengantarkan dokumen yang sudah jadi.

Faktor pendukung dan penghambat yang dialami oleh Kecamatan Porong yaitu [9] Peraturan pemerintah yang efisien dan efektif dalam menjalankan pembuatan E-KTP yang ditetapkan kepada masyarakat agar mengetahui informasi yang di tetapkan untuk pengurusan E-KTP hanya membawa Kartu Keluarga (KK) saja untuk mencetak E- KTP, sehingga masyarakat mengerti alur pembuatan E-KTP tanpa membawa surat pengantar dari kelurahan atau RT/RW sehingga dalam prosesnya menghemat waktu karena tidak terbelit-belit. Faktor pendukung dan penghambat yang dialami oleh Kecamatan Porong.

[10] Peraturan pemerintah yang efisien dan efektif dalam menjalankan pembuatan E-KTP yang ditetapkan kepada masyarakat agar mengetahui informasi yang di tetapkan untuk pengurusan E-KTP hanya membawa Kartu Keluarga (KK) saja untuk mencetak E-KTP, sehingga masyarakat mengerti alur pembuatan E-KTP tanpa membawa surat pengantar dari kelurahan atau RT/RW sehingga dalam prosesnya menghemat waktu karena tidak terbelit-belit. Selain itu partisipasian masyarakat juga menjadi faktor pendukung yakni dengan adanya kemauan untuk datang di Kantor Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo untuk mengumpulkan berkas dan melakukan perekaman termasuk bentuk kemauan masyarakat sehingga Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kependudukan E-KTP di Kantor Kecamatan Porong juga berjalan dengan baik dan benar.

Faktor Penghambat pada penerapan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kependudukan E-KTP di Kantor Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo ialah *server* jaringan yang sering *error* sehingga menyebabkan aktifitas pelayanan E-KTP dapat terganggu adanya verifikasi data yang lamban dari pemerintah pusat juga membuat proses pelayanan berjalan lamban, faktor penghambat dari sarana *online* seperti jaringan internet yang sering bermasalah sehingga pengiriman dokumen-dokumen harus menunggu jaringan internet stabil, dan kurangnya sarana seperti komputer dan alat perekaman yang dirasa masih kurang karena pemeliharannya belum maksimal sehingga sarana tidak berfungsi dengan baik, serta faktor aparatur sipil negara yakni kurangnya tenaga ASN Tenaga pegawai.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari dalam penyusunan artikel ini tidak lepas dari bantuan semua pihak hingga terselesaikannya menulis jurnal ini dengan baik. Penulis berterimakasih kepada Kecamatan Porong dan beberapa masyarakat Porong yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan observasi di lapangan.

References

1. Suleman. Sukur. (2019). Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan. Jurnal Administrasi Publik. Vol 5 No. 1
2. Perbup Kabupaten Sidoarjo No. 78 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Nomor 68 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Sidoarjo.
3. Hardianto, Willy Tri, Noora F dan A. (2021). Model Complaint Dalam Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. Jurnal Reformasi. Vol. 11. No. 1. ISSN 2407-6864
4. Ogini, Antariksa. (2017). Liberalisasi dalam kerangka WTO: Beberapa Isu Politis yang perlu

-
- diwaspada. Jurnal Ilmiah Kebudayaan dan Pariwisata, Vol. VII Maret 2004.
5. Kurniawan, Leo Agung. (2016). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Paten Buduran Kabupaten Sidoarjo. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Universitas Airlangga.
 6. Osborne, David dan Peter Plastrik (1992). *Reinventing Government : How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*". New Jersey: Prentice-Hall.Inc
 7. Heene. Aime. (2010). *Manajemen Strategi Keorganisasian Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
 8. Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
 9. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Penduduk.
 10. Perpres No.26 Tahun 2009 tentang Penerapan E-KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan