

# Time Factor for E-KTP Service Through POS KETANMU at the Population and Civil Registration Office : Faktor Waktu Pelayanan E-KTP Melalui POS KETANMU Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Lina Silfiatin  
Ilmi Usrotin Choiriyah

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

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.

## 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[1]. 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[2].

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.

No	Kegiatan	Mutu Baku			Ket
		Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Pemohon	Dokumen	7 jam	Dokumen	

	mendaftarkan dokumen kependudukan via online ke Dispendukcapil	kependudukan		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

**Table 1.** Uraian Prosedur Pelayanan Adminduk Melalui POS KETANMU

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[3]. 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[4]. 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[5]. Faktor waktu pada pelayanan E-KTP ini juga harusnya memberikan kemudahan serta kejelasan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan baik dari pemberi pelayanan[6].

Dalam proses pelaksanaan pelayanan E-KTP melalui POS KETANMU ini masih menjumpai permasalahan diantaranya berkaitan dengan faktor waktu pelayanan[7]. 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[8].

## Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif[9]. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan keadaan suatu obyek penelitian yakni Faktor Waktu Pelayanan E-KTP Melalui POS KETANMU[10]. Lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto. Teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposivesampling* 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[11].

## 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[12].

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[13]. 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[14].

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[15]. Berikut merupakan tabel wawancara dengan masyarakat yang menggunakan pelayanan E-KTP melalui POS KETANMU.

No	Nama	SOP	Kondisi Real
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

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

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[16].

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 lama nya 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[17].

---

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[18].

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.



**Figure 1.** Contoh Pelayanan E-KTP Melalui POS KETANMU

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[19].

## Simpulan

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[20].

## References

1. 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).
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto (2020) "Layanan Online". [dispendukcapil.mojokerto.go.id](http://dispendukcapil.mojokerto.go.id). (Diakses pada bulan Oktober 2020).
3. Flowrina, Hanesty. (2019). Efektivitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang.
4. Hadjam, M. N. R. (2001). Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan di Rumah Sakit.
5. Herlina Wulandari, Afifudin, Suyono. (2020). Efektivitas Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis E-Government.
6. [http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/1011/4/BAB\\_II.pdf](http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/1011/4/BAB_II.pdf)
7. <http://repository-untag-sby.ac.id/514/3/BAB%202.pdf>
8. Isa. R. 2009. Efektivitas Organisasi Kecermatan Dalam Pelayanan Publik Setelah Menjadi Perangkat Daerah.
9. Isna Septia Rusdi. (2016). Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Pusat Kesehatan Masyarakat Moyudan Sleman Yogyakarta.
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
11. Kholifah. (2019). Bab 2 Teori Tentang Efektivitas Pelayanan Menurut Para Ahli. (<http://eprints.umm.ac.id/35927//3/jiptummpp-gdl-danishuhend-48876-3-babii.pdf>). (Diakses pada bulan November 2020).
12. Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA : Sage Publications. Terjemahan Tjejep Rohindi Rohidi, UI-Press.
13. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur "Laporan Tahunan 2017". Grafik Laporan Pengaduan Masyarakat, Zonasi Kepatuhan Pelayanan Publik. [ombudsman.go.id](http://ombudsman.go.id). (Diakses

pada bulan November 2020).

14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Daerah.
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran.
16. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2005 tentang Teknis Pelaksanaan Pemutakhiran Data Penduduk Di Lapangan.
17. Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto Nomor 188.45/ 188 /416-111/2020 Tentang Penunjukan Tim Inovasi Pelayanan POS KETANMU
18. Syukri, Agus Fanar. 2009. Standar Pelayanan Publik Pemda. Bantul:Kreasi Wacana
19. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
20. Yuliami, N. N., & Riyasa, P. (2007). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kota Denpasar.